# ΕΦΗΜΕΡΙΣ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ
## ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

**ΤΕΥΧΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ** **Αρ. Φύλλου 1181**

19 Ιουνίου 2015

## ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ

Αριθμ. οικ. Α27733/2213

Κανονισμός Δικαιωμάτων Επιβατών τακτικών και έκτακτων γραμμών με οδικά μέσα δημόσιας μεταφοράς (Λεωφορεία) και μέσα σταθερής τροχιάς (Ηλεκτρικό Σιδηρόδρομο, Μετρό και Τραμ).

**Ο ΑΝΑΠΛΗΡΩΤΗΣ ΥΠΟΥΡΓΟΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ, ΥΠΟΔΟΜΩΝ, ΝΑΥΤΙΛΙΑΣ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ**

Έχοντας υπόψη:

1. Την παράγραφο 1 του άρθρου 26 του Ν. 4313/2014 (Α΄ 26) «Ρυθμίσεις θεμάτων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, Μεταφορών, Δημοσίων Έργων και άλλες διατάξεις».

2. Τον Κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 181/2011 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 16ης Φεβρουαρίου 2011 «για τα δικαιώματα των επιβατών λεωφορείων και πούλμαν και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004» (ΕΕ L 55 της 28.2.2011).

3. Το Ν. 3920/2010 (Α΄ 33) «Εξυγίανση, αναδιάρθρωση και ανάπτυξη των αστικών συγκοινωνιών Περιφέρειας Αττικής και άλλες διατάξεις», όπως ισχύει.

4. Το Ν.δ. 3721/1957 (Α΄ 142) «περί συστάσεως Οργανισμού Αστικών Συγκοινωνιών Θεσσαλονίκης (Ο.Α.Σ.Θ.)», όπως ισχύει.

5. Το Ν. 2898/2001 (Α΄ 71) «Σύσταση και λειτουργία Συμβουλίου Αστικών Συγκοινωνιών Θεσσαλονίκης, όροι οικονομικής συμφωνίας μεταξύ Ελληνικού Δημοσίου και Οργανισμού Αστικών Συγκοινωνιών Θεσσαλονίκης και άλλες διατάξεις» και της από 30-04-2001 σύμβασης μεταξύ του Ελληνικού Δημόσιου και του Ο.Α.Σ.Θ. και ειδικά της παρ. 3 του άρθρου εβδόμου αυτής, όπως αυτή τροποποιήθηκε, συμπληρώθηκε και ισχύει με το άρθρο 17 του Ν. 3185/2003 (Α΄ 229), την από 4-8-2003 συμπληρωματική οικονομική συμφωνία, το Ν. 3652/2008 (Α΄ 45) «Κύρωση Σύμβασης για την τροποποίηση και συμπλήρωση της από 30-4-2001 οικονομικής συμφωνίας μεταξύ Ελληνικού Δημοσίου και Ο.Α.Σ.Θ.», ως και την από 8-4-2010 νέα συμπληρωματική οικονομική συμφωνία που κυρώθηκε με το Ν. 3897/2010 (Α΄ 208).

6. Το Ν. 2963/2001 (Α΄ 268) «Οργάνωση και λειτουργία των δημόσιων επιβατικών μεταφορών με λεωφορεία, τεχνικός έλεγχος οχημάτων και ασφάλεια χερσαίων μεταφορών και άλλες διατάξεις» όπως ισχύει.

7. Το Ν. 1214/1981 (Α΄ 286) «Περί επιβολής κυρώσεων εις τους διακινούμενους δια χερσαίων συγκοινωνιακών μέσων δημοσίας χρήσεως άνευ καταβολής κομίστρου και ρυθμίσεις συναφών θεμάτων» όπως ισχύει.

8. Το Ν. 711/77 (ΦΕΚ Α΄ 284) «περί ειδικών τουριστικών λεωφορείων» και άλλες διατάξεις, όπως ισχύει.

9. Το Ν. 3868/2010 (Α΄ 129) «Αναβάθμιση του Εθνικού Συστήματος Υγείας και λοιπές διατάξεις αρμοδιότητας του Υπουργείου Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης», όπως ισχύει.

10. Το Ν. 4039/2012 (Α΄ 15) «Για τα δεσποζόμενα και τα αδέσποτα ζώα συντροφιάς και την προστασία των ζώων από την εκμετάλλευση ή τη χρησιμοποίηση με κερδοσκοπικό σκοπό» όπως ισχύει.

11. Το Π.δ. 246/2006 (Α΄ 261) «Γενικός Κανονισμός Προσωπικού των ΚΤΕΛ Α.Ε. και ΚΤΕΛ του Ν. 2963/2001».

12. Το Π.δ. 170/2003 (Α΄ 140) «Καθορισμό διοικητικών κυρώσεων οργάνων και διαδικασία επιβολής τους στα διοικητικά όργανα των φορέων παροχής συγκοινωνιακού έργου και στους ιδιοκτήτες των λεωφορείων του Ν. 2963/2001».

13. Την υπ' αριθμ. οικ. Β-37843/3546/13/31-07-2013 (Β΄ 2008) «Έκδοση επικαιροποιημένου χάρτη υποχρεώσεων προς τον καταναλωτή (Χ.Υ.Κ.) των φορέων παροχής συγκοινωνιακού έργου του Ν. 2963/2001».

14. Την υπ' αριθμ. Ζ1-827/13-07-2006 (Β΄ 1086) κοινή υπουργική απόφαση «Λήψη συμπληρωματικών μέτρων για την εφαρμογή του Κανονισμού (ΕΚ) 2006/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27.10.2004 σχετικά με τη συνεργασία μεταξύ των εθνικών αρχών που είναι αρμόδιες για την επιβολή της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών»). (Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης υπ' αριθμ. L 364 της 9.12.2004, σ. 0001 - 0011)».

15. Το άρθρο 90 του «Κώδικα Νομοθεσίας για την Κυβέρνηση και τα Κυβερνητικά Όργανα», όπως κυρώθηκε με το άρθρο πρώτο του Π.δ. 63/2005 (Α΄ 98).

16. Τις διατάξεις του Π.δ. 24/2015 (Α΄ 20) «Σύσταση και μετονομασία Υπουργείων, μεταφορά της Γενικής Γραμματείας Κοινωνικών Ασφαλίσεων» (Α΄ 20) με το οποίο συστήνεται το Υπουργείο Οικονομίας, Υποδομών, Ναυτιλίας και Τουρισμού.

17. Τις διατάξεις του Π.δ. 25/2015 (Α΄ 21) «Διορισμός Αντιπροέδρου της Κυβέρνησης, Υπουργών, Αναπληρωτών Υπουργών και Υφυπουργών».

18. Τις διατάξεις του Π.δ. 27/2015 (Α΄ 31) «Διορισμός Αναπληρωτών Υπουργών».

19. Τις διατάξεις της υπ' αριθμ. Υ144/30-3-2015 απόφασης του Πρωθυπουργού «Ανάθεση αρμοδιοτήτων στον αναπληρωτή Υπουργό Οικονομίας, Υποδομών, Ναυτιλίας και Τουρισμού, Χρήστο Σπίρτζη» (Β΄ 483)

20. Την υπ' αριθμ. οικ. 26398/28-4-2015 (ΤΥΕΘΟΔΦ 315) κοινή απόφαση του Πρωθυπουργού και του Αναπληρωτή Υπουργού Οικονομίας, Υποδομών, Ναυτιλίας και Τουρισμού «Διορισμός Γενικής Γραμματέως του πρώην Υπουργείου Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων».

21. Την υπ' αριθμ. Υ1γ/Γ.Π 90421/15-10-2014 (ΑΔΑ: 6ΙΑΤΘ-Β2Υ) Εγκύκλιο του Υπουργείου Υγείας περί θεμάτων «εισόδου, πρόσβασης και παραμονής σκύλων βοηθείας οδηγού τυφλών ή ατόμων με αναπηρίες και σκύλων θεραπείας σε χώρους και εγκαταστάσεις δημόσιου και ιδιωτικού χαρακτήρα».

22. Τις υπ' αριθμ. Β-276/31/14 (ΑΔΑ: ΒΙΡ31-17Ε) και Β-41804/4443/11 (ΑΔΑ: 4Α861-ΒΩΟ) Εγκυκλίους του Υπουργείου Υπ.Με.Δι, αναφορικά με τις μετακινήσεις ζώων συντροφιάς με τη χρήση λεωφορείων ΔΧ των ΚΤΕΛ και ΚΤΕΛ Α.Ε.

23. Το υπ' αριθμ. 14223/ΓΕΔΧΕ/ΔΟΜ/30-10-2014 έγγραφο και η από 8-05-2015 εισήγηση της του Οργανισμού Αστικών Συγκοινωνιών Αθηνών (Ο.Α.Σ.Α.).

24. Το υπ' αριθμ. 29712/7-11-2014 έγγραφο των Οδικών Συγκοινωνιών Α.Ε. (Ο.ΣΥ. Α.Ε.).

25. Το υπ' αριθμ. 21439/3-11-2014 έγγραφο των Σταθερών Συγκοινωνιών Α.Ε. (ΣΤΑ.ΣΥ. Α.Ε.).

26. Το υπ' αριθμ. 10045/30-10-2014 έγγραφο του Οργανισμού Αστικών Συγκοινωνιών Θεσσαλονίκης (Ο.Α.Σ.Θ.).

27. Τα υπ' αριθμ. 1990/27-10-2014 και 835/7-05-2015 έγγραφα του Συμβουλίου Αστικών Συγκοινωνιών Θεσσαλονίκης (Σ.Α.Σ.Θ.).

28. Το υπ' αριθμ. 3160/31-10-2014 έγγραφο και την από 7-05-2015 εισήγηση της Γενικής Πανελλαδικής Ομοσπονδίας Επιχειρήσεων Τουρισμού (ΓΕ.Π.Ο.Ε.Τ.).

29. Το υπ' αριθμ. 4131/27-10-2014 έγγραφο της Πανελλήνιας Ομοσπονδίας Αυτ/στών Υπεραστικών Συγκοινωνιών (Π.Ο.Α.Υ.Σ.).

30. Την ανάγκη λήψης συμπληρωματικών μέτρων για την ορθή εφαρμογή του Κανονισμού (ΕΕ) αριθμ. 181/2011 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 16ης Φεβρουαρίου 2011 για τα δικαιώματα των επιβατών λεωφορείων και πούλμαν και για την τροποποίηση του Κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 (ΕΕ L 55 της 28.2.2011).

31. Τη βούληση για αναμόρφωση του υφιστάμενου εθνικού νομοθετικού πλαισίου περί των δικαιωμάτων των επιβατών οδικών μέσων μεταφοράς και μέσων σταθερής τροχιάς (ηλεκτρικό σιδηρόδρομο, μετρό και τραμ) κατά την εκτέλεση τακτικών και έκτακτων γραμμών ούτως ώστε τα δικαιώματα αυτών αλλά και οι υποχρεώσεις των φορέων παροχής συγκοινωνιακού έργου να θεσπίζονται, προς διευκόλυνση του επιβατικού κοινού, σε ένα μοναδικό, ενιαίο και περιεκτικό κανονιστικό κείμενο.

32. Το γεγονός ότι από τις ρυθμίσεις της απόφασης αυτής δεν προκαλείται δαπάνη σε βάρος του Κρατικού Προϋπολογισμού, αποφασίζουμε:

## Άρθρο 1
## Πεδίο εφαρμογής

1. Στο πεδίο εφαρμογής της παρούσας απόφασης περιλαμβάνονται:

α. οι τακτικές αστικές γραμμές που εκτελούνται με οδικά μέσα μεταφοράς (Λεωφορεία) και μέσα σταθερής τροχιάς.

β. οι υπεραστικές και ενδοκοινοτικές (μεταξύ Ελλάδος και κρατών μελών της Ε.Ε.) τακτικές γραμμές που εκτελούνται με οδικά μέσα μεταφοράς (Λεωφορεία) όταν το αρχικό σημείο επιβίβασης ή/και το τελικό σημείο αποβίβασης των επιβατών βρίσκεται εντός της ελληνικής επικράτειας.

γ. οι έκτακτες γραμμές που εκτελούνται με οδικά μέσα, όταν το αρχικό σημείο επιβίβασης ή/και το τελικό σημείο αποβίβασης των επιβατών βρίσκεται εντός της ελληνικής επικράτειας.

2. Ο Κανονισμός Δικαιωμάτων της παρούσας απόφασης δεν εφαρμόζεται στους επιβάτες διεθνών τακτικών γραμμών που εκτελούνται μεταξύ της Ελλάδας και χωρών που δεν είναι μέλη της Ε.Ε..

## Άρθρο 2
## Ορισμοί

Για την εφαρμογή της παρούσας νοούνται:

Κανονισμός Δικαιωμάτων Επιβατών: Κανονιστικό κείμενο με το οποίο θεσπίζεται το πλαίσιο παροχής υπηρεσιών μεταφοράς του επιβατικού κοινού από τους φορείς παροχής συγκοινωνιακού έργου με οδικά μέσα δημόσιας μεταφοράς (Λεωφορεία) και μέσα σταθερής τροχιάς (Ηλεκτρικό Σιδηρόδρομο, Μετρό, Τραμ) κατά τη διενέργεια τακτικών και έκτακτων αστικών ή υπεραστικών ή ενδοκοινοτικών οδικών μεταφορών με σκοπό την παροχή ποιοτικών, αποδοτικών και συνεχώς βελτιούμενων υπηρεσιών μεταφοράς του επιβατικού κοινού και την ενίσχυση της αποτελεσματικότητας και της βιωσιμότητας των επιβατικών μεταφορών στην Ελλάδα. Για τους σκοπούς της παρούσας υπουργικής απόφασης, όπου «Κανονισμός» νοείται Κανονισμός Δικαιωμάτων Επιβατών.

Τακτικές γραμμές: Οι γραμμές με τις οποίες μεταφέρονται επιβάτες με καθορισμένη συχνότητα και σε συγκεκριμένες διαδρομές, κατά τις οποίες οι επιβάτες μπορούν να επιβιβάζονται και να αποβιβάζονται από το όχημα σε προκαθορισμένα σημεία στάσης.

Έκτακτες γραμμές: Οι γραμμές οι οποίες δεν εμπίπτουν στον ορισμό των τακτικών γραμμών και των οποίων το κύριο χαρακτηριστικό είναι η μεταφορά ομάδων επιβατών που έχουν συσταθεί κατόπιν πρωτοβουλίας του πελάτη ή του ίδιου του μεταφορέα.

Ενδοκοινοτικές οδικές μεταφορές: οι τακτικές ή έκτακτες γραμμές μεταφοράς επιβατών οι οποίες διενεργούνται μεταξύ Ελλάδος και κρατών μελών της Ε.Ε., για τις ανάγκες του παρόντος κανονισμού.

Μεταφορέας: Φυσικό ή νομικό πρόσωπο, ίδιο ή άλλο από τον διοργανωτή ταξιδιών, τον ταξιδιωτικό πράκτορα ή τον πωλητή εισιτηρίων, που προσφέρει στο κοινό υπηρεσίες μεταφοράς με τακτικές ή έκτακτες γραμμές.

Πραγματικός μεταφορέας: Το φυσικό ή νομικό πρόσωπο, διαφορετικό από τον μεταφορέα, το οποίο εκτελεί όντως όλη τη μεταφορά ή μέρος αυτής.

Πωλητής εισιτηρίων: κάθε μεσάζων που συνάπτει συμβάσεις μεταφοράς για λογαριασμό του μεταφορέα.

Ταξιδιωτικός πράκτορας: Κάθε μεσάζων που ενεργεί για λογαριασμό επιβάτη με σκοπό τη σύναψη συμβάσεων μεταφοράς.

Διοργανωτής ταξιδιών: Ο διοργανωτής ή ο πωλητής, κατά την έννοια του άρθρου 2 παράγραφοι 2 και 3 της οδηγίας 90/314/ΕΟΚ.

Εντεταλμένος Ελεγκτής Κομίστρου: Υπάλληλος του οικείου συγκοινωνιακού φορέα ή υπάλληλος τρίτου φορέα (νομικού προσώπου), στον οποίο έχει αναθέσει ο οικείος συγκοινωνιακός φορέας τον έλεγχο κομίστρου, εφόσον οι υπάλληλοι του τρίτου φορέα φέρουν ειδική προς τούτο εξουσιοδότηση του οικείου συγκοινωνιακού φορέα. Ειδικά, για τις αστικές συγκοινωνίες της περιοχής ευθύνης του Ο.Α.Σ.Α., αρμόδιος φορέας για τη διενέργεια του ελέγχου καταβολής κομίστρου είναι ο Ο.Α.Σ.Α., ο οποίος μπορεί να αναθέσει τη δραστηριότητα αυτή στις οικείες Ε.Π.Σ.Ε. του Ν. 3920/2011 (Α΄ 33).

Τερματικός σταθμός: επανδρωμένος τερματικός σταθμός, όπου σύμφωνα με το καθορισμένο δρομολόγιο μια τακτική γραμμή είναι προγραμματισμένη να σταματήσει για την επιβίβαση ή αποβίβαση επιβατών και όπου υπάρχουν εγκαταστάσεις όπως θυρίδα ελέγχου εισιτηρίων, αίθουσα αναμονής ή γραφείο έκδοσης εισιτηρίων.

Φορέας διαχείρισης τερματικού σταθμού: ο οργανωτικός φορέας σε ένα κράτος μέλος ο οποίος είναι υπεύθυνος για τη διαχείριση συγκεκριμένου τερματικού σταθμού.

Εθνικός φορέας ελέγχου εφαρμογής Κανονισμού 181/2011 για τα δικαιώματα των επιβατών λεωφορείων και πούλμαν: Ο εκ του νόμου καθορισμένος φορέας αρμόδιος για την επιβολή των διατάξεων του Κανονισμού 181/2011 και τη λήψη όλων των αναγκαίων μέτρων για τη διασφάλιση συμμόρφωσης προς τα οριζόμενα του ως άνω Κανονισμού.

Προϊόν κομίστρου: Έγκυρος τίτλος μεταφοράς ή άλλο τεκμήριο σύμβασης μεταφοράς που πρέπει να φέρει κάθε επιβάτης προκειμένου να μετακινηθεί με τα μέσα μαζικής μεταφοράς.

Σύμβαση μεταφοράς: η σύμβαση μεταφοράς μεταξύ του μεταφορέα και του επιβάτη για την παροχή μιας ή περισσότερων τακτικών ή έκτακτων υπηρεσιών μεταφοράς.

Μηχανισμός διεκπεραίωσης καταγγελιών: Το σύνολο των διαδικασιών για την υποβολή, παραλαβή, εξέταση και επίλυση καταγγελίας για την παραβίαση δικαιωμάτων και υποχρεώσεων όπως προκύπτουν από τον παρόντα Κανονισμό Δικαιωμάτων των Επιβατών- στον οποίο ενσωματώνονται ρυθμίσεις του Κανονισμού (ΕΚ) 181/2011 για τα δικαιώματα των επιβατών λεωφορείων και πούλμαν- από τα αρμόδια, κατά περίπτωση, όργανα.

Μη επίλυση καταγγελίας: Καταγγελία που κρίνεται αβάσιμη ή απορρίπτεται από τα πρωτοβάθμια όργανα εξέτασης καταγγελιών.

Άτομο με αναπηρία ή άτομο με μειωμένη κινητικότητα: Οποιοδήποτε άτομο, η κινητικότητα του οποίου είναι μειωμένη κατά τη χρήση μεταφορικών μέσων, λόγω οποιασδήποτε σωματικής αναπηρίας (αισθητήριας ή κινητικής, μόνιμης ή προσωρινής), διανοητικής αναπηρίας ή αδυναμίας ή λόγω οποιασδήποτε άλλης αιτίας ανικανότητας ή λόγω ηλικίας και η κατάσταση του οποίου απαιτεί κατάλληλη προσοχή και προσαρμογή των προσφερόμενων σε όλους τους επιβάτες υπηρεσιών στις ιδιαίτερες ανάγκες του ατόμου αυτού.

### Άρθρο 3
### Δικαιώματα Επιβατών τακτικών και έκτακτων γραμμών με οδικά μέσα δημόσιας μεταφοράς και μέσα σταθερής τροχιάς

1. Κάθε πολίτης, και ιδιαίτερα τα άτομα με αναπηρία ή άτομα με μειωμένη κινητικότητα, δικαιούται όπως επιβιβαστεί και κάνει χρήση, χωρίς καμία άμεση ή έμμεση διάκριση, των δημόσιων οδικών μέσων μεταφοράς (Λεωφορεία) και μέσων σταθερής τροχιάς (Ηλεκτρικό Σιδηρόδρομο, Μετρό και Τραμ) καταβάλλοντας το εκ της νομοθεσίας οριζόμενο, ανά κατηγορία μεταφορικού μέσου, κόμιστρο.

Κατ' εξαίρεση- και προκειμένου οι μεταφορείς να συμμορφωθούν προς τις ισχύουσες απαιτήσεις ασφαλείας που ορίζει το διεθνές, κοινοτικό ή εθνικό δίκαιο και τις απαιτήσεις υγείας και ασφαλείας που ορίζουν οι αρμόδιες αρχές· ή στις περιπτώσεις όπου ο σχεδιασμός του οχήματος ή η υποδομή, συμπεριλαμβανομένων των στάσεων λεωφορείων και των τερματικών σταθμών, καθιστά αδύνατη την επιβίβαση, αποβίβαση ή μεταφορά του ατόμου με αναπηρία ή με μειωμένη κινητικότητα κατά τρόπο ασφαλή και λειτουργικά εφικτό- επιτρέπεται άρνηση κράτησης, έκδοσης ή παροχής κατ' άλλο τρόπο εισιτηρίου σε, ή η επιβίβαση ατόμων λόγω αναπηρίας ή μειωμένης κινητικότητας.

2. Επιβάτης τακτικής και έκτακτης, αστικής και υπεραστικής γραμμής με οδικά μέσα δημόσιας μεταφοράς και μέσα σταθερής τροχιάς, και υπό την επιφύλαξη μειωμένων κομίστρων για κοινωνικούς λόγους, αγοράζει το νόμιμο, κατά περίπτωση, κόμιστρο αντίστοιχης διαδρομής χωρίς πρόσθετο κόστος, λόγω τυχόν αναπηρίας ή μειωμένης κινητικότητας, και χωρίς καμία άμεση ή έμμεση διάκριση λόγω της εθνικότητάς του.

3. Επιβάτης τακτικής και έκτακτης γραμμής με οδικά μέσα δημόσιας μεταφοράς και μέσα σταθερής τροχιάς δικαιούται όπως υποβάλλει στον αρμόδιο μεταφορέα, εφόσον επιθυμεί, παράπονο, αίτημα ή διαμαρτυρία σχετικά με το παρεχόμενο από αυτόν μεταφορικό έργο, υπόδειξη για τη βελτίωση και αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών μεταφοράς.

4. Πολίτης, επιβάτης ή μη των τακτικών και έκτακτων γραμμών που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του παρόντος Κανονισμού Δικαιωμάτων, δύναται, εφόσον επιθυμεί και σύμφωνα με την οριζόμενη διαδικασία της παραγράφου 4 (Ενότητες Α και Β) του άρθρου 6 της παρούσας υ.α., να υποβάλει προς εξέταση στα αρμόδια κατά περίπτωση όργανα, αναφορά- καταγγελία για παράβαση των δικαιωμάτων του παρόντος άρθρου αλλά και για παράβαση των υποχρεώσεων των μεταφορέων, όπως αυτά καθορίζονται στο άρθρο 4 του παρόντος Κανονισμού.

5. Επιβάτης υπεραστικής ή ενδοκοινοτικής τακτικής γραμμής σε περίπτωση ματαίωσης ή καθυστέρησης αυτής, έχει δικαίωμα επιλογής, κατά περίπτωση, συνέχισης του ταξιδιού, μεταφορά με άλλο δρομολόγιο ή επιστροφή αντιτίμου εισιτηρίου υπό τους όρους που τίθενται στο άρθρο 19 του Κανονισμού 181/11.

6. Άτομο με αναπηρία ή άτομο με μειωμένη κινητικότητα, επιβάτης υπεραστικής ή ενδοκοινοτικής τακτικής και έκτακτης γραμμής δικαιούται δωρεάν συνδρομής η οποία αντιστοιχεί κατ' ελάχιστον στην έκταση που καθορίζεται στο Παράρτημα ΙΙΙ μέρος α του παρόντος Κανονισμού στους καθορισμένους τερματικούς σταθμούς, καθώς και δωρεάν συνδρομής επί των λεωφορείων, η οποία αντιστοιχεί κατ' ελάχιστον στην έκταση που καθορίζεται στο Παράρτημα ΙΙΙ μέρος β του παρόντος.

Η παραβίαση των ως άνω δικαιωμάτων συνεπάγεται την καταβολή αποζημίωσης κατά τα οριζόμενα του

άρθρου 7 και του Παραρτήματος Ι του παρόντος Κανονισμού.

Άρθρο 4
Υποχρεώσεις Επιβατών τακτικών και έκτακτων γραμμών με οδικά μέσα δημόσιας μεταφοράς και μέσα σταθερής τροχιάς

1. α. Κάθε επιβάτης κατά την εκτέλεση τακτικής αστικής γραμμής με οδικά μέσα δημόσιας μεταφοράς (Λεωφορεία) και μέσα σταθερής τροχιάς (Ηλεκτρικό Σιδηρόδρομο, Μετρό και Τραμ) οφείλει να καταβάλλει ή φέρει το προβλεπόμενο εκ της ισχύουσας κάθε φορά νομοθεσίας κόμιστρο (εισιτήριο ή κάρτα απεριορίστων διαδρομών) της διαδρομής που επιθυμεί να διανύσει, να το επικυρώνει κατά την είσοδό του στο όχημα/ συρμό ή στο σταθμό, στην περίπτωση του εισιτηρίου, να το φυλάσσει καθ' όλη τη διάρκεια της διαδρομής έως και την έξοδό του από το όχημα/ συρμό ή το σταθμό και να το επιδεικνύει, συνοδευόμενο από τα αναγκαία κατά περίπτωση παραστατικά που πιστοποιούν τυχόν δικαίωμά του σε μειωμένο κόμιστρο ή σε ελεύθερη μετακίνηση, όποτε του ζητείται από τους εντεταλμένους Ελεγκτές Κομίστρου. Επισημαίνεται ότι η χρήση επικυρωμένου εισιτηρίου είναι αυστηρώς προσωπική.

β. Κάθε επιβάτης κατά τη διάρκεια της μετακίνησής του με υπεραστικές τακτικές και έκτακτες γραμμές πρέπει να διαθέτει νόμιμο και έγκυρο τίτλο μεταφοράς, δηλαδή το προβλεπόμενο κατά περίπτωση επικυρωμένο εισιτήριο, δελτίο ελευθέρας ή μειωμένης τιμής εισιτήριο κ.λπ. Ειδικά στην περίπτωση των ενδοκοινοτικών τακτικών γραμμών οι επιβάτες οφείλουν να διαθέτουν εισιτήρια που φέρουν σφραγίδα του εκδίδοντος τουριστικού γραφείου.

γ. Στην περίπτωση εκτέλεσης υπεραστικών τακτικών και ενδοκοινοτικών τακτικών γραμμών, άτομο με αναπηρία ή άτομο με μειωμένη κινητικότητα (άρθρο 14 Καν. 181/11) οφείλει:

i) να κοινοποιεί στον μεταφορέα, τον ταξιδιωτικό πράκτορα ή το διοργανωτή ταξιδιών, κατά τη στιγμή της κράτησης ή προαγοράς του εισιτηρίου, τις ειδικές του ανάγκες όσον αφορά το κάθισμα, υπό την προϋπόθεση ότι η ανάγκη είναι γνωστή εκείνη τη στιγμή.

ii) να έχει γνωστοποιήσει ότι χρήζει συνδρομής στους μεταφορείς, τους φορείς διαχείρισης τερματικών σταθμών, τους ταξιδιωτικούς πράκτορες ή τους διοργανωτές ταξιδιών, το αργότερο 36 ώρες πριν από τη στιγμή που αιτείται τη συνδρομή, και

iii) να παρουσιαστεί στο καθορισμένο σημείο:

- την ώρα που έχει προκαθορισθεί από τον μεταφορέα, η οποία δεν μπορεί να υπερβαίνει τα 60 λεπτά πριν από τη γνωστοποιημένη ώρα αναχώρησης, εκτός εάν έχει συμφωνηθεί βραχύτερο χρονικό διάστημα μεταξύ μεταφορέα και επιβάτη, ή

- εάν δεν έχει οριστεί ώρα, το αργότερο 30 λεπτά πριν από τη γνωστοποιημένη ώρα αναχώρησης.

δ. Η αγορά των εισιτηρίων και η καταβολή του νόμιμου, κατά περίπτωση, κομίστρου μεταφοράς γίνεται από τα σημεία και με τους τρόπους που ορίζουν οι μεταφορείς ή κατά πεδίο αρμοδιότητας φορείς κατά τα προβλεπόμενα της ισχύουσας κάθε φορά νομοθεσίας.

ε. Τα εισιτήρια και τα μηνιαία κουπόνια που συνοδεύουν τις κάρτες απεριορίστων διαδρομών για την εκτέλεση τακτικών αστικών γραμμών με οδικά μέσα δημόσιας μεταφοράς (Λεωφορεία) και μέσα σταθερής τροχιάς (Ηλεκτρικό Σιδηρόδρομο, Μετρό και Τραμ) επέχουν θέση αξιών. Ως εκ τούτου, εάν απολεσθούν δεν αντικαθίστανται. Ως εκ τούτου, στους κατόχους καρτών απεριορίστων διαδρομών ετήσιας διάρκειας συστήνεται όπως φέρουν μαζί τους μόνον το στέλεχος της κάρτας με το κουπόνι του τρέχοντος μηνός και να φυλάσσουν ξεχωριστά όλα τα υπόλοιπα κουπόνια.

Στην περίπτωση απώλειας ή φθοράς του στελέχους κάρτας απεριορίστων διαδρομών, ο επιβάτης μπορεί να ζητήσει από τον οικείο συγκοινωνιακό φορέα την επανέκδοση αυτού με την προσκόμιση πρόσφατης φωτογραφίας του και την επίδειξη της αστυνομικής ταυτότητας ή του διαβατηρίου. Στην περίπτωση δικαιούχων μειωμένου κομίστρου (φοιτητές, σπουδαστές, μαθητές, πολύτεκνοι και τέκνα πολυτέκνων κ.λπ.), απαιτείται η επίδειξη του αντίστοιχου δικαιολογητικού που πιστοποιεί το δικαίωμα αυτό (λ.χ. ακαδημαϊκή ταυτότητα, δελτίο μαθητικού ή ειδικού εισιτηρίου, δελτίο πολυτέκνων, αστυνομική ταυτότητα για πιστοποίηση της ηλικίας κ.λπ.) ενώ στην περίπτωση κάρτας που εκδόθηκε μαζικά για συλλογική οργάνωση ή ένωση προσώπων, απαιτείται και βεβαίωση της Ένωσης που ανήκει ο δικαιούχος. Για την επανέκδοση κάρτας απεριορίστων διαδρομών, πλην της περίπτωσης της μηνιαίας κάρτας, απαιτείται η προσκόμιση των εναπομεινάντων κουπονιών.

2. α. Πρόστιμο επιβάλλεται όταν, από έλεγχο που διενεργείται από τους εντεταλμένους Ελεγκτές Κομίστρου δημόσιων τακτικών αστικών οδικών μέσων μεταφοράς (Λεωφορεία) και μέσων σταθερής τροχιάς (Ηλεκτρικό Σιδηρόδρομο, Μετρό και Τραμ), προκύπτει ότι άτομο ευρισκόμενο εντός των οχημάτων/ συρμών αλλά και των εσωτερικών χώρων των σταθμών μετά των επικυρωτικών μηχανημάτων δεν έχει καταβάλει το νόμιμο, κατά περίπτωση, κόμιστρο. Μη καταβολή νόμιμου κομίστρου τεκμαίρεται, ενδεικτικά και όχι εξαντλητικά, στις περιπτώσεις όπου ο μετακινούμενος:

- δε φέρει οποιοδήποτε έγκυρο τίτλο μεταφοράς ή άλλο τεκμήριο σύμβασης μεταφοράς.

- φέρει μη επικυρωμένο κατά τα οριζόμενα στην προηγούμενη παράγραφο εισιτήριο.

- φέρει εισιτήριο του οποίου η ισχύς έχει λήξει.

- φέρει εισιτήριο στο οποίο εμφανίζονται περισσότερες των επιβαλλομένων επικυρώσεων ή επικυρώσεις που συμπίπτουν μεταξύ τους και είναι δυσανάγνωστες.

- φέρει παραποιημένο, αλλοιωμένο ή παραχαραγμένο εισιτήριο/ κάρτα απεριορίστων διαδρομών.

- χρησιμοποιεί επικυρωμένο εισιτήριο το οποίο απέκτησε, είτε δωρεάν είτε επί πληρωμής, από άλλον επιβάτη.

- φέρει κάρτα απεριορίστων διαδρομών της οποίας η ισχύς έχει λήξει.

- φέρει φθαρμένη κάρτα απεριορίστων διαδρομών σε βαθμό που δεν προκύπτει το είδος και ο δικαιούχος αυτής.

- φέρει κάρτα απεριορίστων διαδρομών τα στοιχεία της οποίας δεν είναι συμπληρωμένα.

- φέρει κάρτα απεριορίστων διαδρομών της οποίας η φωτογραφία δεν ταυτοποιείται με τον φέροντα ή δεν είναι συμπληρωμένα τα στοιχεία αυτής

- δεν επιδεικνύει τα απαιτούμενα κατά περίπτωση παραστατικά που πιστοποιούν τυχόν δικαίωμά του σε μειωμένο κόμιστρο ή σε ελεύθερη μετακίνηση (π.χ. ακα-

δημαϊκή ταυτότητα, δελτίο μαθητικού ή ειδικού εισιτηρίου, δελτίο πολυτέκνων, αστυνομική ταυτότητα για πιστοποίηση της ηλικίας κ.λπ.)

β. Πρόστιμο επιβάλλεται σε επιβάτη υπεραστικής τακτικής γραμμής από εντεταλμένους Ελεγκτές Κομίστρου, που δεν έχει καταβάλει το νόμιμο, κατά περίπτωση, κόμιστρο. Μη καταβολή νόμιμου κομίστρου τεκμαίρεται, ενδεικτικά και όχι εξαντλητικά, στις περιπτώσεις όπου ο μετακινούμενος:

- δε φέρει οποιοδήποτε έγκυρο τίτλο μεταφοράς ή άλλο τεκμήριο σύμβασης μεταφοράς.
- φέρει εισιτήριο του οποίου η ισχύς έχει λήξει.
- φέρει παραποιημένο, αλλοιωμένο ή παραχαραγμένο εισιτήριο
- δεν επιδεικνύει τα απαιτούμενα τα κατά περίπτωση παραστατικά που πιστοποιούν τυχόν δικαίωμά του σε μειωμένο κόμιστρο ή σε ελεύθερη μετακίνηση (π.χ. ακαδημαϊκή ταυτότητα, δελτίο μαθητικού ή ειδικού εισιτηρίου, δελτίο πολυτέκνων, αστυνομική ταυτότητα για πιστοποίηση της ηλικίας κ.λπ.)

Η πληρωμή του επιβληθέντος προστίμου πραγματοποιείται σύμφωνα με τα εκ του σχετικού, ανά συγκοινωνιακό φορέα, θεσμικού πλαισίου οριζόμενα.

3. Οι επιβάτες οφείλουν, καθ' όλη τη διάρκεια της μετακίνησής τους με τα οδικά μέσα δημόσιας μεταφοράς και μέσα σταθερής τροχιάς αλλά και κατά την παραμονή τους στους σταθμούς, όπως:

- Συμπεριφέρονται με ευπρέπεια και ευγένεια στο Προσωπικό Κίνησης αλλά και στους συνεπιβάτες τους αποφεύγοντας διαπληκτισμούς και εντάσεις. Δεν επιτρέπεται να καπνίζουν, να θορυβούν (π.χ. να χρησιμοποιούν ραδιόφωνο ανοικτής ακρόασης), να φέρονται με τρόπο ανάρμοστο, προκλητικό ή απειλητικό και να ενοχλούν, καθ' οιονδήποτε τρόπο, τους λοιπούς επιβάτες.
- Να μην παρεμποδίζουν το Προσωπικό Κίνησης στην εκτέλεση των καθηκόντων του και να συμμορφώνονται προς τυχόν υποδείξεις αυτού προς διευκόλυνση την κανονικής εκτέλεσης αυτών.
- Συνδράμουν τους χρήζοντες βοηθείας, λ.χ. άτομα με αναπηρία ή με μειωμένη κινητικότητα, ηλικιωμένους, και παραχωρούν τη θέση τους σε αυτούς.
- Να μην εμποδίζουν την άνοδο ή κάθοδο, είσοδο ή έξοδο των λοιπών επιβατών.
- Να μην κάνουν άσκοπη χρήση του εξοπλισμού έκτακτης ανάγκης που προορίζεται για το επιβατικό κοινό, παρά μόνο εάν τούτο είναι απολύτως αναγκαίο.
- Να μην προσεγγίζουν, εισέρχονται ή παραμένουν σε οχήματα/ συρμούς ή εγκαταστάσεις όπου υπάρχει σχετική απαγορευτική σήμανση.
- Δεν ρίπτουν αντικείμενα εντός ή εκτός των οχημάτων, δεν ρυπαίνουν καθ' οιονδήποτε τρόπο τα οχήματα, τις εγκαταστάσεις και τις υποδομές των συγκοινωνιακών φορέων, δεν καταστρέφουν ούτε φθείρουν, καθ' οιονδήποτε τρόπο, εξοπλισμό, μέρος ή εξάρτημα οχήματος/ συρμού, εγκατάσταση, τεχνικό έργο, μηχάνημα, εργαλείο, αντικείμενο ιδιοκτησίας τους ή εκμισθωμένου από αυτούς.
- Δεν επικολλούν αυτοκόλλητα, δεν διανέμουν έντυπο υλικό, δεν εμπορεύονται αγαθά, δεν τελούν προπαγάνδα οποιασδήποτε μορφής, δεν ανακρούουν μουσικά όργανα και δεν επαιτούν.
- Τηρούν τις ισχύουσες κάθε φορά υγειονομικές διατάξεις για την προστασία της Δημόσιας Υγείας.
- Τηρούν επιμελώς τις οδηγίες για τη μετακίνηση με μικρά παιδιά, για τη μεταφορά βρεφικών/ παιδικών καροτσιών, αποσκευών, ποδηλάτων, και κατοικίδιων ζώων, κατά τα οριζόμενα της επόμενης παραγράφου, ώστε να μην εμποδίζεται η ελεύθερη και ασφαλής μετακίνηση των συνεπιβατών τους στα οχήματα/ συρμούς και τους σταθμούς, ως εξής:

4. α. ΜΕΤΑΚΙΝΗΣΗ ΜΕ ΜΙΚΡΑ ΠΑΙΔΙΑ

- Παιδιά ηλικίας μέχρι έξι (6) ετών συνοδεύονται υποχρεωτικώς από άτομο το οποίο επιμελείται την ασφαλή μετακίνησή τους.
- Για την ασφαλή μετακίνηση των παιδιών με τη χρήση βρεφικού/ παιδικού καροτσιού στην περίπτωση των αστικών τακτικών γραμμών με οδικά μέσα (Λεωφορεία), συνίσταται όπως ο συνοδός:

● Επιβιβαστεί / αποβιβαστεί από τη μεσαία (-ες) θύρα (-ες).

● Μεταφέρει το βρεφικό/ παιδικό καρότσι διπλωμένο. Στις περιπτώσεις που αυτό δεν είναι εφικτό ή ο συνοδός του παιδιού προτιμά να μεταφέρει το παιδί μέσα σε αυτό, επιτρέπεται η μεταφορά ενός ανοικτού παιδικού καροτσιού ανά όχημα ή δύο (2) για αρθρωτά λεωφορεία και ηλεκτροκίνητα λεωφορεία (τρόλεϊ) και μόνον εφόσον ο οδηγός κρίνει ότι η πληρότητα του οχήματος το επιτρέπει.

Σε κάθε περίπτωση, ο συνοδός οφείλει όπως:

● Τοποθετεί το βρεφικό/ παιδικό καρότσι με τρόπο τέτοιο που δεν παρεμποδίζει τη διέλευση και κίνηση των υπόλοιπων επιβατών εντός του οχήματος/ συρμού.

● Βρίσκεται πλησίον του βρεφικού/ παιδικού καροτσιού, να το κρατά και γενικά να μεριμνά για την μη πρόκληση τραυματισμού ή όχλησης άλλων επιβατών.

● Το παιδί εντός του καροτσιού να είναι δεμένο με ζώνη ασφαλείας και το καρότσι να έχει φρένο.

● Τοποθετεί το βρεφικό/ παιδικό καρότσι, κατά την εκτέλεση υπεραστικών και ενδοκοινοτικών τακτικών και έκτακτων μεταφορών στο χώρο των αποσκευών σύμφωνα με το σημείο δ της παρούσας.

β. ΜΕΤΑΚΙΝΗΣΗ ΜΕ ΖΩΑ

- Η μεταφορά μικρών ζώων συντροφιάς με οδικά μέσα και μέσα σταθερής τροχιάς επιτρέπεται, με ευθύνη του επιβάτη και κατά την κρίση του οδηγού ή άλλου εντεταλμένου προσωπικού του μεταφορέα ανάλογα με τις συνθήκες πληρότητας του οχήματος/ συρμού και την ασφάλεια των επιβατών (με εξαίρεση τους σκύλους βοηθείας), εφόσον:

● Είναι τοποθετημένα σε ασφαλές κλουβί μεταφοράς, κλειστού τύπου διαστάσεων έως 70εκ. x 40εκ. x 50εκ. για την περίπτωση των τακτικών αστικών γραμμών ή σε ασφαλές κλουβί μεταφοράς, κλειστού τύπου διαστάσεων έως 50εκ. x 40εκ. x 35εκ. για την περίπτωση των υπεραστικών τακτικών καθώς και των έκτακτων γραμμών.

● Συνοδεύονται από τον ιδιοκτήτη ή κάτοχό τους.

● Ο ιδιοκτήτης ή κάτοχος του ζώου φέρει το ατομικό βιβλιάριο υγείας- διαβατήριο του ζώου.

● Ο ιδιοκτήτης ή κάτοχος του ζώου βρίσκεται πλησίον αυτού και μεριμνούν για τη μη πρόκληση τραυματισμού ή όχλησης άλλων επιβατών.

● Τα τοποθετούν στους ελεύθερους χώρους των οχημάτων/ συρμών, εκτός των διαδρόμων, των σημείων εισόδου- εξόδου των επιβατών και επικύρωσης των ει-

σιτηρίων ούτως ώστε να μη διακυβεύεται η ασφαλής μετακίνηση των υπόλοιπων επιβατών.

● Στην περίπτωση υπεραστικών και ενδοκοινοτικών τακτικών και έκτακτων μεταφορών πρέπει να μεταφέρονται υποχρεωτικά εντός του χώρου των επιβατών και πάντως σε καμία απολύτως περίπτωση στο χώρο αποσκευών (περιλαμβανομένης της περίπτωσης ζώων μέσα σε δέματα).

- Ειδικώς, οι σκύλοι βοηθείας, ήτοι οι εκπαιδευμένοι σκύλοι οδηγοί τυφλών και σκύλοι βοηθοί ατόμων με αναπηρίες, καθώς και οι σκύλοι που βρίσκονται στη διαδικασία εκπαίδευσης ως σκύλοι βοηθείας μεταφέρονται ως εξής:

● Χωρίς κλουβί μεταφοράς και χωρίς φίμωτρο, εφόσον φέρουν λουρί χειρισμού, ανεξάρτητα από το μέγεθός τους.

● Ο χρήστης ή εκπαιδευτής, κατά περίπτωση, του σκύλου βοηθείας φέρει και επιδεικνύει, όποτε του ζητείται από τους Ελεγκτές Κομίστρου ή τους ειδικά εξουσιοδοτημένους για το σκοπό αυτό υπαλλήλους, τα εκ του νόμου οριζόμενα παραστατικά που πιστοποιούν την επάρκεια εκπαίδευσής του ζώου (αν είναι εκπαιδευμένο ή τελεί υπό εκπαίδευση), την υγεία αυτού, όσο και ότι ο χρήστης ή εκπαιδευτής του σκύλου βοηθείας διαθέτει τη σχετική πιστοποίηση και αποδεικτικό χρήσης του ζώου.

● Στην περίπτωση χρήστη ή εκπαιδευτή που είναι πολίτης της Ε.Ε. ή πολίτης τρίτης χώρας, αλλά μένει στην Ελλάδα για βραχύ χρονικό διάστημα, τότε τα απαραίτητα πιστοποιητικά, όπως έχουν εκδοθεί από επίσημο φορέα ή υπηρεσία της χώρας προέλευσης, πρέπει να είναι μεταφρασμένα στην αγγλική γλώσσα. Σε περίπτωση μακροπρόθεσμης παραμονής του χρήστη ή εκπαιδευτή στην Ελλάδα (π.χ. λόγοι εργασίας, μόνιμη παραμονή κ.λπ.), τα ως άνω πιστοποιητικά πρέπει να είναι επίσημα μεταφρασμένα στην ελληνική γλώσσα από τις Αρχές της Ελλάδας στο εξωτερικό (Πρεσβείες κ.λπ.), κατά τα οριζόμενα της ισχύουσας σχετικής νομοθεσίας.

● Ο χρήστης ή εκπαιδευτής, κατά περίπτωση, του σκύλου βοηθείας οφείλει όπως μεριμνά για τη διατήρηση της καθαριότητας του οχήματος/ συρμού και για την ανεμπόδιστη διέλευση και κίνηση των υπόλοιπων επιβατών εντός του οχήματος/ συρμού.

Επισημαίνεται ότι σε περίπτωση πρόκλησης ζημίας, εφαρμογή έχουν οι γενικότερες διατάξεις του Αστικού Κώδικα περί ευθύνης του κατόχου ζώου για ζημία που προκλήθηκε από αυτό σε τρίτον (άρθρο 924 ΑΚ).

γ. ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΠΟΔΗΛΑΤΟΥ

1. Στις τακτικές αστικές γραμμές με οδικά μέσα και μέσα σταθερής τροχιάς επιτρέπεται, με ευθύνη του επιβάτη και κατά την κρίση του οδηγού ή άλλου εντεταλμένου προσωπικού του μεταφορέα ανάλογα με τις συνθήκες πληρότητας του οχήματος/ συρμού και την ασφάλεια των επιβατών, η μεταφορά ποδηλάτων, ως εξής:

- Στα λεωφορεία επιτρέπεται, αποκλειστικώς, η μεταφορά αναδιπλούμενων (σπαστών) ποδηλάτων μεγέθους έως 20". Για τη διασφάλιση της ασφαλούς μεταφοράς των επιβατών και για την αποφυγή οποιουδήποτε τραυματισμού αυτών, τα εν λόγω ποδήλατα μεταφέρονται απαραιτήτως εντός ειδικής αποθηκευτικής τσάντας μεταφοράς/ χειραποσκευής (μέγιστων διαστάσεων 33 x 66 x 80εκατ., με ιμάντες ασφάλισης) από όπου δεν εξέχουν μηχανικά μέρη αυτών.

- Στο Μετρό, τον Ηλεκτρικό Σιδηρόδρομο και το Τραμ επιτρέπεται η μεταφορά και συμβατικών ποδηλάτων, έως δύο (2) ανά συρμό. Οι ποδηλατιστές οφείλουν, κατά τη μετακίνησή τους στις αποβάθρες και γενικότερα σε όλους τους χώρους των σταθμών, να κυκλοφορούν πεζοί, να μη χρησιμοποιούν τις κυλιόμενες κλίμακες των σταθμών ενώ δύνανται να κάνουν χρήση των ανελκυστήρων. Η είσοδος αυτών στο συρμό γίνεται από την τελευταία θύρα.

- Εάν οι συνθήκες μεταφοράς εντός του οχήματος/ συρμού δεν το επιτρέπουν, ο οδηγός δύναται όπως αρνηθεί την επιβίβαση ενός επιβάτη με ποδήλατο.

- Κατά τις ημέρες και ώρες διεξαγωγής αθλητικών και άλλων εκδηλώσεων που λαμβάνουν χώρα πλησίον των γραμμών του Μετρό, του Ηλεκτρικού Σιδηρόδρομου και του Τραμ δεν επιτρέπεται η μεταφορά ποδηλάτων λόγω της μεγάλης επιβατικής κίνησης στους συρμούς και τις αποβάθρες.

Σε κάθε περίπτωση, οι κάτοχοι των μεταφερόμενων ποδηλάτων (αναδιπλούμενων και μη) οφείλουν:

● Να βρίσκονται πλησίον αυτών και να μεριμνούν για τη μη πρόκληση τραυματισμού ή όχλησης άλλων επιβατών.

● Να τα τοποθετούν στους ελεύθερους χώρους των οχημάτων/ συρμών, εκτός των διαδρόμων, των σημείων εισόδου- εξόδου των επιβατών και επικύρωσης των εισιτηρίων ούτως ώστε να μη διακυβεύεται η ασφαλής μετακίνηση των υπόλοιπων επιβατών.

● Να δίνουν προτεραιότητα στα άτομα με αναπηρίες και άτομα με μειωμένη κινητικότητα, τους ηλικιωμένους και γενικά στα άτομα που έχουν ανάγκη ιδιαίτερης προσοχής και να μην παρεμποδίζουν την πρόσβασή αυτών στους σταθμούς και τους συρμούς.

2. Στις υπεραστικές και ενδοκοινοτικές τακτικές και έκτακτες γραμμές επιτρέπεται, η μεταφορά ποδηλάτων, στο χώρο των αποσκευών, σύμφωνα με το σημείο δ.2. του παρόντος Κανονισμού.

δ. ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΑΠΟΣΚΕΥΩΝ ΚΑΙ ΛΟΙΠΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ

1. Στις τακτικές αστικές γραμμές με οδικά μέσα και μέσα σταθερής τροχιάς επιτρέπεται, με ευθύνη του επιβάτη και κατά την κρίση του οδηγού ή άλλου εντεταλμένου προσωπικού του μεταφορέα ανάλογα με τις συνθήκες πληρότητας του οχήματος/ συρμού και την ασφάλεια των επιβατών, η μεταφορά αποσκευών και λοιπών αντικειμένων, ως εξής:

● Αποσκευές μικρών διαστάσεων (χειραποσκευές, σακίδια κ.λπ.) θα πρέπει να κρατούνται ανά χείρας, να μη φέρονται στους ώμους ούτε να τοποθετούνται στα καθίσματα.

● Οι διαστάσεις των μεγαλύτερων αποσκευών δεν πρέπει να ξεπερνούν τα 100εκ x 60εκ x 25 εκ, το βάρος τους τα 25 kg ενώ το μήκος λοιπών μεταφερόμενων αντικειμένων δεν πρέπει να ξεπερνά το 1,70μ.

● Στα λεωφορεία, η επιβίβαση/ αποβίβαση επιβατών με αποσκευές γίνεται μόνο από τη μεσαία (-ες) θύρα (-ες).

● Στα λεωφορεία, ο μέγιστος επιτρεπόμενος αριθμός μεταφερόμενων «καροτσιών λαϊκής» είναι δύο (2) για τα κανονικά και αρθρωτά λεωφορεία και τα ηλεκτροκίνητα λεωφορεία (τρόλεϊ) και ένα (1) για τα MIDI λεωφορεία.

● Οι αποσκευές και τα λοιπά μεταφερόμενα αντικείμενα πρέπει να τοποθετούνται στους ελεύθερους

χώρους των οχημάτων/ συρμών, εκτός των διαδρόμων, των σημείων εισόδου - εξόδου των επιβατών και επικύρωσης των εισιτηρίων ούτως ώστε να μη διακυβεύεται η ασφαλής μετακίνηση των υπόλοιπων επιβατών.

● Οι κάτοχοι των αποσκευών οφείλουν να βρίσκονται πλησίον αυτών και να μεριμνούν για τη μη πρόκληση τραυματισμού ή όχλησης άλλων επιβατών.

● Δεν επιτρέπεται η μεταφορά επικίνδυνων, εύφλεκτων αιχμηρών, δηλητηριωδών, ρυπαρών ή δύσοσμων υλών, υλικών και και, εν γένει, αντικειμένων επικίνδυνων για τη σωματική ακεραιότητα των επιβατών.

● Εάν οι συνθήκες μεταφοράς εντός του οχήματος δεν το επιτρέπουν, ο οδηγός δύναται όπως αρνηθεί την επιβίβαση ενός επιβάτη με αποσκευές ή λοιπά αντικείμενα.

2. Στις υπεραστικές και ενδοκοινοτικές τακτικές και έκτακτες γραμμές επιτρέπεται, με ευθύνη του επιβάτη και κατά την κρίση του οδηγού ή άλλου εντεταλμένου προσωπικού του μεταφορέα, η μεταφορά αποσκευών και λοιπών αντικειμένων, ως εξής:

● Οι αποσκευές επιβατών, συμπεριλαμβανομένων ποδηλάτων, βρεφικών / παιδικών καροτσιών, δεμάτων, τοποθετούνται στο χώρο αποσκευών του λεωφορείου.

● Αποσκευές μικρών διαστάσεων (χειραποσκευές, σακίδια κ.λπ.) θα πρέπει για την ασφάλεια των επιβαινόντων να μην κρατούνται ανά χείρας, αλλά να τοποθετούνται στα ειδικά ράφια αποσκευών που διαθέτει το λεωφορείο.

● Δεν επιτρέπεται η μεταφορά επικίνδυνων, εύφλεκτων αιχμηρών, δηλητηριωδών, ρυπαρών ή δύσοσμων υλών, υλικών και, εν γένει, αντικειμένων επικίνδυνων για τη σωματική ακεραιότητα των επιβατών.

● Η μεταφορά ασυνόδευτων αποσκευών επιτρέπεται στις υπεραστικές τακτικές γραμμές.

3. Σε κάθε περίπτωση, οι μεταφορείς δεν ευθύνονται για την κλοπή ή απώλεια προσωπικών αντικειμένων των επιβατών κατά την διάρκεια της μεταφοράς.

### Άρθρο 5
### Υποχρεώσεις Μεταφορέων

Ο προγραμματισμός, η οργάνωση και η εκτέλεση, κατά πεδίο αρμοδιότητας, ποιοτικών, αξιόπιστων και αποδοτικών συγκοινωνιακών υπηρεσιών με οδικά μέσα μεταφοράς και μέσα σταθερής τροχιάς που όχι μόνο εξυπηρετούν κατά τον βέλτιστο τρόπο το κοινωνικό σύνολο αλλά, παράλληλα, ενισχύουν την αποτελεσματικότητα και τη βιωσιμότητα των επιβατικών μεταφορών, αποτελεί υποχρέωση όλων των μεταφορέων που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του παρόντος Κανονισμού.

1. Η εκτέλεση τακτικών αστικών μεταφορών με οδικά μέσα μεταφοράς και μέσα σταθερής τροχιάς πραγματοποιείται ως εξής:

α. Για την Περιφέρεια Αττικής, όπως αυτή ορίζεται στο Ν. 3852/2010 (Α΄ 87) πλην της Π.Ε. Νήσων, ο προγραμματισμός, η οργάνωση και η εκτέλεση του συγκοινωνιακού έργου - με μέσα μαζικής μεταφοράς [θερμικά λεωφορεία, ηλεκτροκίνητα λεωφορεία (τρόλεϊ), αστικούς σιδηρόδρομους, τροχιόδρομους-τραμ-μετρό] αποτελεί, σύμφωνα με την περίπτωση (α) της παραγράφου 2 του άρθρου 4 του Ν. 3920/2011, υποχρέωση των εταιρειών παροχής συγκοινωνιακού έργου (Ε.Π.Σ.Ε.), ήτοι των εταιρειών «Οδικές Συγκοινωνίες Α.Ε.» (Ο.ΣΥ.) και «Σταθερές Συγκοινωνίες Α.Ε.» (ΣΤΑ.ΣΥ.), καθώς και όλων των παρόχων δημόσιας συγκοινωνίας που λειτουργούν στην Περιφέρεια Αττικής, στους οποίους συμπεριλαμβάνονται και οι φορείς των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης που εκτελούν συγκοινωνιακό έργο και τα Κοινά Ταμεία Εισπράξεων Λεωφορείων (ΚΤΕΛ) ή οποιοσδήποτε άλλος φορέας που θα παρέχει στο μέλλον έργο δημόσιων συγκοινωνιών. Σε κάθε περίπτωση, σύμφωνα με την παράγραφο 1 του άρθρου 4 του Ν. 3920/2011, ο στρατηγικός και επιχειρησιακός σχεδιασμός, ο συντονισμός και ο έλεγχος του συγκοινωνιακού έργου που εκτελείται από τις Ε.Π.Σ.Ε. ανήκουν στον Ο.Α.Σ.Α.

β. Για την περιοχή της Θεσσαλονίκης η εκτέλεση του συγκοινωνιακού έργου έχει, σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν.δ. 3721/1957 (Α΄ 142) και του Ν. 2898/2001 (Α΄ 71), ανατεθεί στον Οργανισμό Αστικών Συγκοινωνιών Θεσσαλονίκης (Ο.Α.Σ.Θ.) και υλοποιείται σύμφωνα με τα οριζόμενα της σύμβασης αυτού με το Ελληνικό Δημόσιο, όπως κάθε φορά ισχύει.

γ. Για αστικές περιοχές εκτός Περιφέρειας Αττικής και νομού Θεσσαλονίκης η αστική συγκοινωνία εκτελείται στο πλαίσιο του Ν. 2963/2001 (Α΄ 268) από Κοινά Ταμεία Εισπράξεων Λεωφορείων (ΚΤΕΛ) και ΚΤΕΛ Α.Ε. καθώς και τη Δημοτική Επιχείρηση Συγκοινωνιών «ΡΟΔΑ» και τη δημοτική επιχείρηση συγκοινωνιών Κω.

δ. Για την εκτέλεση Δημοτικής Συγκοινωνίας αρμοδιότητα έχουν οι Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης Α΄ βαθμού.

ε. Στον παρόντα Κανονισμό εμπίπτουν και λοιποί φορείς που θα παρέχουν στο μέλλον υπηρεσίες αστικών συγκοινωνιών.

2. Οι μεταφορείς που εκτελούν τακτικές αστικές μεταφορές με οδικά μέσα μεταφοράς και μέσα σταθερής τροχιάς, υποχρεούνται όπως:

α. Παρέχουν αξιόπιστες συγκοινωνιακές υπηρεσίες με τα Λεωφορεία (θερμικά και ηλεκτροκίνητα- τρόλεϊ), Ηλεκτρικό Σιδηρόδρομο, Μετρό και Τραμ αντίστοιχα, με βάση τα προγραμματισμένα και ανακοινωμένα στο κοινό δρομολόγια.

β. Εφαρμόζουν απλές και σαφείς διοικητικές διαδικασίες και να τις καθιστούν γνωστές στο ευρύ κοινό με κάθε τρόπο, ώστε να διευκολύνεται η συναλλαγή των πολιτών με αυτές.

γ. Εισπράττουν τα εκ της οικείας νομοθεσίας καθορισμένα αντίτιμα εισιτηρίων και αναρτούν σε εμφανή θέση το ισχύον τιμολόγιο. Με την επιφύλαξη μειωμένων κομίστρων για κοινωνικούς λόγους, το αντίτιμο εισιτηρίου και γενικά οι όροι σύμβασης που εφαρμόζονται προσφέρονται στο ευρύ κοινό χωρίς καμία άμεση ή έμμεση διάκριση λόγω της εθνικότητας του επιβάτη, ή του τόπου εγκατάστασης του συγκοινωνιακού φορέα ή των πωλητών εισιτηρίων (πρακτόρων), ή της μεταφοράς ατόμων με αναπηρία ή μειωμένης κινητικότητας.

δ. Διαθέτουν μηχανισμό διεκπεραίωσης καταγγελιών για την παραβίαση δικαιωμάτων και υποχρεώσεων όπως προκύπτουν από τον παρόντα Κανονισμό Δικαιωμάτων των Επιβατών. Τα αρμόδια όργανα εξετάζουν τις αναφορές- καταγγελίες σύμφωνα με τα οριζόμενα του άρθρου 6 της παρούσας υ.α. και τηρούν τις αναφερόμενες σε αυτό προθεσμίες αναφορικά με την ενημέρωση του καταγγέλλοντα.

ε. Διαθέτουν μηχανισμό ανταπόκρισης σε παράπονα, αιτήματα ή διαμαρτυρίες πολιτών/ επιβατών σχετικά με το παρεχόμενο μεταφορικό έργο, σε τυχόν υποδείξεις για τη βελτίωση και αναβάθμιση των παρεχόμενων υπη-

ρεσιών μεταφοράς και απαντούν εγκαίρως και εντός διμήνου.

στ. Θέτουν σε κυκλοφορία τα απαιτούμενα οχήματα και συρμούς σύμφωνα με το, κάθε φορά, εγκεκριμένο από το αρμόδιο όργανο πρόγραμμα δρομολόγησης.

ζ. Μεριμνούν για τη διάθεση στο επιβατικό κοινό των εισιτηρίων, των καρτών απεριορίστων διαδρομών και των λοιπών καθοριζομένων τύπων κομίστρου, μέσω καταστημάτων πώλησης, εκδοτηρίων, εκδοτικών μηχανημάτων, κ.λ.π., λαμβάνοντας κάθε εφικτό μέτρο για τη διάθεση στο επιβατικό κοινό και εύρεση και χρήση απ' αυτό, των εισιτηρίων και λοιπών τύπων κομίστρου.

η. Εξασφαλίζουν όλες εκείνες τις παραμέτρους που προσθέτουν αξία στις προσφερόμενες υπηρεσίες μεταφοράς, ως ακολούθως:

Ι. Σε ό,τι αφορά την ενημέρωση, πληροφόρηση, εξυπηρέτηση του επιβατικού κοινού και διαφύλαξη ασφάλειας και υγιεινής, υποχρεούνται:

- Να εξυπηρετούν το κοινό και να εκτελούν το συγκοινωνιακό έργο με τα οχήματα όπως ο νόμος, οι συμφωνίες με το Δημόσιο και σχετικές αποφάσεις αρμοδίων οργάνων ορίζουν.

- Να λαμβάνουν έγκαιρα, σε περιπτώσεις βλαβών, όλα τα απαραίτητα μέτρα, ώστε να αποκαθίσταται, το συντομότερο δυνατό, η ομαλή λειτουργία του δικτύου για το οποίο είναι αρμόδιες και να διευκολύνεται η ομαλή εκτέλεση των δρομολογίων.

- Να συντηρούν συστηματικά το τροχαίο υλικό και να διαθέτουν προς τούτο όλες τις αναγκαίες υποστηρικτικές υπηρεσίες και εγκαταστάσεις (υποδομές), ώστε να διασφαλίζεται η ασφαλής και άνετη μετακίνηση των επιβατών.

- Να διαφυλάσσουν συνθήκες υγιεινής και ασφάλειας κατά την μετακίνηση των επιβατών. Προς αποφυγή, δε, προφανούς κινδύνου μετάδοσης νοσημάτων σε τρίτους, η είσοδος στους χώρους, τα μέσα και στις υποδομές των Αστικών Συγκοινωνιών δεν επιτρέπεται σε άτομα με ακάλυπτα τραύματα ή πληγές και το προσωπικό των Αστικών Συγκοινωνιών δικαιούται να απομακρύνει από τους παραπάνω χώρους τα εν λόγω άτομα.

- Να φροντίζουν για την καθαριότητα και την υγιεινή των οχημάτων/συρμών που τίθενται στην κυκλοφορία, καθώς και των χώρων που χρησιμοποιούνται από το κοινό (σταθμοί).

- Να μεριμνούν για την ασφαλή μετακίνηση των επιβατών απαγορεύοντας τη μεταφορά εύφλεκτων και εκρηκτικών υλών.

- Να τηρούν τους κανόνες μεταφοράς και ασφάλειας, καθώς επίσης και τους σχετικούς κανονισμούς που ισχύουν σε κάθε περίπτωση.

- Να παρέχουν υπηρεσίες εντοπισμού απολεσθέντων αντικειμένων.

- Να απαγορεύουν τη μεταφορά παιδιών ηλικίας μέχρι έξι (6) ετών χωρίς συνοδό.

- Μεριμνούν ώστε οι οδηγοί να εκτελούν όλα τα προγραμματισμένα δρομολόγια σύμφωνα με το εγκεκριμένο κάθε φορά πρόγραμμα και, στην περίπτωση έκτακτων καταστάσεων (όπως κυκλοφοριακή συμφόρηση, βλάβη λεωφορείου, κ.λπ.), σύμφωνα με τις οδηγίες των αρμοδίων οργάνων (Σταθμάρχης, κ.λπ.).

- Μεριμνούν ούτως ώστε όλα τα οχήματα και οι συρμοί να παρέχουν την απαιτούμενη, από τις κείμενες διατάξεις, άνεση και ασφάλεια μετακίνησης των επιβατών.

- Διαθέτουν όλες τις απαραίτητες υποστηρικτικές υπηρεσίες και εγκαταστάσεις, ανταλλακτικά και λοιπά υλικά και μεριμνά για την επιμελή και σύμφωνα με τους κανόνες της τεχνικής συντήρηση και επισκευή των λεωφορείων, για την ασφαλή κυκλοφορία αυτών και για να ελαχιστοποιούνται οι απώλειες δρομολογίων λόγω βλάβης.

- Μεριμνούν ούτως ώστε τα λεωφορεία, σταθμεύουν παρά μόνο στις προκαθορισμένες, προς τούτο στάσεις, με εξαίρεση λόγους ανωτέρας βίας.

- Μεριμνούν ούτως ώστε τα λεωφορεία σταθμεύουν τον απαραίτητο χρόνο πλησίον των πεζοδρομίων, για την ασφαλή επιβίβαση – αποβίβαση των επιβατών.

- Μεριμνούν ούτως ώστε οι στάσεις και οι σταθμοί φέρουν απαραιτήτως πινακίδες με πληροφοριακά στοιχεία των διερχόμενων γραμμών, ενώ δύναται να είναι και ηλεκτρονικές, δια των οποίων παρέχονται πληροφορίες ως προς το χρόνο διέλευσης των λεωφορείων και των συρμών (τηλεματικές έξυπνες στάσεις και πληροφοριακές πινακίδες).

- Να πληροφορούν, έγκαιρα και με κάθε δυνατό τρόπο το κοινό για τις έκτακτες ή προσωρινές αλλαγές που συμβαίνουν στο δίκτυο του Μέσου για το οποίο είναι αρμόδιες.

- Να τηρούν ενημερωτικούς πίνακες με χρήσιμες πληροφορίες σε σημεία προσπελάσιμα από το κοινό στα οχήματα/συρμούς και στους σταθμούς.

- Να αναρτούν σε κάθε σταθμό πίνακες με τους χρόνους διέλευσης από το σταθμό του πρώτου και τελευταίου δρομολογίου, καθώς και τις συχνότητες δρομολογίων καθ' όλη τη διάρκεια της ημέρας.

- Να έχουν αναρτημένο στα σημεία πώλησης εισιτηρίων και έκδοσης μηνιαίων καρτών το πρόγραμμα λειτουργίας του κάθε σημείου και να τηρούν το πρόγραμμα αυτό.

- Να μεριμνούν για την ευκρινή εμφάνιση του αριθμού και της ονομασίας της γραμμής στις εμπρόσθιες, οπίσθιες και πλαϊνές πινακίδες των οχημάτων και συρμών, όπου αυτές υπάρχουν.

- Να παρέχουν ενημέρωση σχετικά με το ωράριο λειτουργίας των συγκοινωνιών, όπως αυτό καθορίζεται ανά μεταφορικό μέσο και ανά γραμμή από τα αρμόδια όργανα, καθώς και σχετικά με τα δρομολόγια και τη συχνότητα αυτών. Για το σκοπό αυτό, τα ακριβή δρομολόγια των λεωφορείων, τρόλεϊ, ηλεκτρικού, μετρό και τραμ, τα πρώτα και τα τελευταία δρομολόγια των γραμμών του ηλεκτρικού, μετρό, τραμ, καθώς και οι συχνότητες διέλευσης των συρμών αναρτώνται στις ιστοσελίδες των φορέων, όπου υφίστανται καθώς και στις αφετηρίες και τα τέρματα των γραμμών και στους πίνακες δρομολογίων στους σταθμούς του ηλεκτρικού-μετρό και τις στάσεις του τραμ και στους πίνακες δρομολογίων στους σταθμούς του ηλεκτρικού-μετρό και τις στάσεις του τραμ. Ενημέρωση για τα δρομολόγια όλων των συγκοινωνιακών μέσων πρέπει παρέχεται από σχετικό τηλεφωνικό Πληροφοριακό Κέντρο ή συγκεκριμένη τηλεφωνική γραμμή που θα πρέπει να είναι γνωστή στο κοινό.

- Να παρέχουν μέσω διαδικτύου ενημέρωση, σχετικά με τους τρόπους επικοινωνίας με τα αρμόδια, ανά μεταφορικό μέσο, γραφεία απολεσθέντων αντικειμένων, τα ωράρια λειτουργίας αυτών καθώς και κάθε άλλη σχετική λεπτομέρεια για τον εντοπισμό και την παραλαβή

των εν λόγω αντικειμένων. Γενικώς, τα αντικείμενα που ανευρίσκονται από το προσωπικό των μεταφορέων ή παραδίδονται σε αυτούς από άλλους επιβάτες φυλάσσονται από τις αρμόδιες υπηρεσίες απολεσθέντων και παραδίδονται στους δικαιούχους όταν ζητηθούν.

- Να παρέχουν ενημέρωση μέσω διαδικτύου αλλά και με ανακοινώσεις σε σταθμούς/στάσεις και μέσα μεταφοράς αναφορικά με τα επιβαλλόμενα πρόστιμα σε περίπτωση παράβασης των ισχυουσών διατάξεων περί σύννομης μεταφοράς με καταβολή νόμιμου κομίστρου, τους τρόπους και τα σημεία αποπληρωμής των προστίμων καθώς και κάθε άλλη σχετική λεπτομέρεια για τη διαδικασία ελέγχου και τα παρεπόμενα πρόστιμα.

- Να παρέχουν πληροφόρηση δια συστήματος τηλεματικής εντός των λεωφορείων με την ανακοίνωση της επόμενης στάσης, ως και με την εγκατάσταση επαρκούς αριθμού τηλεματικών έξυπνων στάσεων σε σημαντικές στάσεις του οδικού δικτύου, δια των οποίων ανακοινώνεται η ώρα διέλευσης των λεωφορείων, εφόσον έχουν εγκαταστήσει και λειτουργούν τέτοιο.

- Τοποθετούν σε εμφανή σημεία μέσα στα λεωφορεία και στους σταθμούς έντυπα ενημέρωσης των επιβατών, στα οποία αναγράφονται γενικές ή ειδικές χρήσιμες πληροφορίες ή οδηγίες προς τους επιβάτες, σχετικές με την παρεχόμενη εξυπηρέτηση, την κίνηση οχημάτων και συρμών, θέματα ασφάλειας των μετακινήσεων, καθώς και άλλα χρήσιμα στοιχεία επικοινωνίας και εξυπηρέτησής τους.

- Να παρέχουν έγκυρη πληροφόρηση για τις υπηρεσίες που προσφέρουν μέσω των διαδικτυακών τους τόπων, καθώς επίσης και να ενημερώνουν το επιβατικό κοινό εγκαίρως και με κάθε πρόσφορο τρόπο για τυχόν αλλαγές που αφορούν τα Μέσα για τα οποία είναι αρμόδιες, π.χ. με ανακοινώσεις στα Μ.Μ.Ε., στις οικείες ιστοσελίδες, στους χώρους που είναι προσπελάσιμοι από το επιβατικό κοινό (σταθμοί, στάσεις, εκδοτήρια, σταθμαρχεία) και εντός των οχημάτων/ συρμών.

- Να μεριμνούν ώστε οι επιβάτες να διαθέτουν κατάλληλες και κατανοητές πληροφορίες, ει δυνατόν σε προσιτή μορφή από άτομα με αναπηρία ή με μειωμένη κινητικότητα, σχετικά με τα δικαιώματα που έχουν και ειδικά αυτά που υφίστανται δυνάμει του Κανονισμού 181/2011καθώς και των στοιχείων επικοινωνίας του εθνικού φορέα ελέγχου εφαρμογής του ίδιου αυτού Κανονισμού, όπως αυτή ορίζεται στο άρθρο 9 της παρούσας υ.α. Η εν λόγω πληροφόρηση παρέχεται στους επιβάτες στους τερματικούς σταθμούς αλλά και μέσω διαδικτύου.

- Οι μεταφορείς είναι υπεύθυνοι για την παροχή επαρκούς πληροφόρησης του κοινού, ει δυνατόν σε προσιτή μορφή, καθ' όλη τη διάρκεια της διαδρομής σε γενικά θέματα που αφορούν τη λειτουργία των συγκοινωνιακών μέσων της αρμοδιότητάς του και ενημερώνουν τους πολίτες με τους ακόλουθους τρόπους:

- Μέσω των Μ.Μ.Ε. για κάθε θέμα μείζονος σημασίας που αφορά το σύστημα των Αστικών Συγκοινωνιών της περιοχής που εξυπηρετούν.

- Μέσω του διαδικτυακού τους τόπου.

- Μέσω του τηλεφωνικού πληροφοριακού κέντρου ή συγκεκριμένης τηλεφωνικής γραμμής.

- Μέσω του έντυπου πληροφοριακού υλικού που εκδίδεται και διανέμεται δωρεάν.

- Με πίνακες δρομολογίων σε στάσεις και αφετηρίες/ τέρματα λεωφορείων και τρόλεϊ.

- Με ειδικούς χάρτες μετεπιβιβάσεων που βρίσκονται στους σταθμούς του ηλεκτρικού σιδηροδρόμου και του μετρό και διευκολύνουν τη συνδυασμένη χρήση των Δημόσιων Μέσων Μεταφοράς.

Ειδικότερα για το μετρό, τον ηλεκτρικό και το τραμ, πρέπει να υπάρχουν επικαιροποιημένα:

● Εντός των σταθμών του ηλεκτρικού και του μετρό και σε εμφανή θέση:

- Πίνακες δρομολογίων (τουλάχιστον του πρώτου και του τελευταίου) και των συχνοτήτων διέλευσης των συρμών.

- Πίνακες με γενικές πληροφορίες για τα εισιτήρια, τις κάρτες απεριορίστων διαδρομών και τη λειτουργία των γραμμών.

● Εντός των συρμών:

- Σχεδιάγραμμα του δικτύου του ηλεκτρικού σιδηροδρόμου και του μετρό.

- Σύστημα ηχητικής αναγγελίας του επόμενου σταθμού.

● Στις αποβάθρες των στάσεων του Τραμ και σε εμφανή θέση:

- Ηλεκτρονικοί πίνακες δρομολογίων και χρόνων διέλευσης των συρμών.

- Πίνακες των διαδρομών και στάσεων των γραμμών, καθώς και πληροφορίες σχετικά με τα ισχύοντα εισιτήρια.

● Εντός των οχημάτων του Τραμ:

- Σύστημα οπτικής και ηχητικής αναγγελίας της επόμενης στάσης στα ελληνικά και στα αγγλικά.

- Σχεδιάγραμμα του δικτύου του Τραμ.

ΙΙ. Σε ό,τι αφορά την εξυπηρέτηση των ατόμων με αναπηρία και ατόμων με μειωμένη κινητικότητα, υποχρεούνται:

- Να λαμβάνουν μέτρα που να διασφαλίζουν την προσβασιμότητα στα συγκοινωνιακά μέσα ατόμων με αναπηρία και μειωμένη κινητικότητα και γενικά όσων χρειάζονται βοήθεια (π.χ. γυναίκες σε κατάσταση εγκυμοσύνης, ανάπηροι, υπερήλικες, μικρά παιδιά) και να ενθαρρύνουν τη χρήση των Αστικών Συγκοινωνιών από τα άτομα αυτά.

- Να μεριμνούν για λειτουργία των υποδομών που υπάρχουν στο δίκτυο του Μέσου για το οποίο είναι αρμόδιες, καθώς και στις οικείες εγκαταστάσεις υποδοχής κοινού, ώστε να είναι εφικτή η προσβασιμότητα από άτομα με αναπηρία, μειωμένη κινητικότητα και χρήζοντα βοηθείας (π.χ. γυναίκες σε κατάσταση εγκυμοσύνης, ανάπηροι, υπερήλικες, μικρά παιδιά) και να ενημερώνουν το κοινό όταν δεν είναι δυνατή η επιβίβαση/αποβίβαση/ μετακίνηση του ατόμου με αναπηρία ή μειωμένη κινητικότητα κατά τρόπο ασφαλή και λειτουργικά εφικτό.

- Να φροντίζουν για τη σήμανση θέσεων εντός των οχημάτων και βαγονιών για τα παραπάνω άτομα.

- Να μεριμνούν ώστε τα άτομα αυτά να συμμορφώνονται με τις ισχύουσες απαιτήσεις ασφαλείας που ορίζει το διεθνές, ευρωπαϊκό ή εθνικό δίκαιο ή τις απαιτήσεις υγείας και ασφάλειας που ορίζουν οι αρμόδιες αρχές.

- Να θεσπίζουν οδηγίες και διαδικασίες κατάρτισης του προσωπικού που έχει άμεση επαφή με το επιβατικό κοινό για την ευαισθητοποίηση σε θέματα αναπηρίας, όπως περιγράφεται στο μέρος α' του Παραρτήματος IV του παρόντος Κανονισμού.

ΙΙΙ. Το προσωπικό κίνησης των μεταφορέων (οδηγοί και ηλεκτροδηγοί, σταθμάρχες, επόπτες, εκδότες, ελεγκτές

κομίστρου και το προσωπικό ασφαλείας) που καθημερινώς συνδιαλέγεται με το επιβατικό κοινό υποχρεούται, κατά την εκτέλεση των καθηκόντων του σε συνάρτηση με τους ισχύοντες κάθε φορά Κανονισμούς Εσωτερικής Λειτουργίας και Οργάνωσης, όπως:

- Επιδεικνύει άριστη συμπεριφορά και τον αρμόζοντα σεβασμό κατά την επικοινωνία του με τους επιβάτες και το κοινό γενικότερα και να θέτει στη διάθεση του ενδιαφερόμενου επιβάτη τον Αριθμό Μητρώου του, όταν αυτό του ζητείται.
- Συμπεριφέρεται με ευγένεια και να παρέχει κάθε δυνατή πληροφορία σχετική με τη συγκοινωνία.
- Καταβάλλει, στο πλαίσιο της υπάρχουσας τεχνικής δυνατότητας του αντίστοιχου μέσου, κάθε δυνατή προσπάθεια για την εξυπηρέτηση του επιβατικού κοινού και ιδιαίτερα των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα και γενικά όσων χρήζουν βοηθείας.
- Έχει ευπρεπή εμφάνιση και να φέρει ανελλιπώς στολή και διακριτικά όπου οι κανονισμοί το ορίζουν.
- Εφαρμόζει την απαγορευτική διάταξη σχετικά με το κάπνισμα, την ακρόαση ατομικής μουσικής και τη χρήση κινητού τηλεφώνου, πλην του υπηρεσιακού κινητού για την πλήρωση υπηρεσιακών και μόνον αναγκών και πάντα με την χρήση ασύρματου ακουστικού.

Ειδικότερα, ανά κατηγορία Προσωπικού Κίνησης:

● Οι οδηγοί/ηλεκτροδηγοί υποχρεούνται, κατά περίπτωση, όπως:

- Τηρούν τους κανόνες οδικής κυκλοφορίας και να σταθμεύουν ακριβώς στα σημεία που έχουν τοποθετηθεί οι πινακίδες των στάσεων.
- Επιδεικνύουν σωστή οδηγική συμπεριφορά και να φροντίζουν με υπευθυνότητα και συνέπεια για την ασφαλή και άνετη μετακίνηση των επιβατών.
- Ενημερώνουν το κοινό για έκτακτες και προσωρινές αλλαγές που αφορούν τη συγκοινωνιακή γραμμή στην οποία εργάζονται.
- Μεριμνούν για την τήρηση ικανοποιητικής θερμοκρασίας εντός των οχημάτων/συρμών που διαθέτουν κλιματισμό, ώστε για μεν την θερινή περίοδο η ψύξη να ενεργοποιείται όταν η εσωτερική θερμοκρασία φθάνει τους 28ο C, για δε την χειμερινή η θέρμανση να ενεργοποιείται όταν η θερμοκρασία πέσει κάτω από τους 15ο C.
- Εκτελούν όλα τα προγραμματισμένα δρομολόγια σύμφωνα με το εγκεκριμένο κάθε φορά πρόγραμμα και, στην περίπτωση έκτακτων καταστάσεων (όπως κυκλοφοριακή συμφόρηση, βλάβη λεωφορείου, κ.λπ.), σύμφωνα με τις οδηγίες των αρμοδίων οργάνων (Σταθμάρχης, κ.λπ.).
- Σταματούν το λεωφορείο, για επιβίβαση ή αποβίβαση επιβατών, στα σημεία που έχουν τοποθετηθεί οι πινακίδες στάσεων και να φροντίζουν για την επιβίβαση ή αποβίβαση του επιβατικού κοινού με την ενδεδειγμένη προσοχή και ασφάλεια, ιδιαίτερα στα άτομα με αναπηρίες ή άλλα εμποδιζόμενα άτομα. Στα ως άνω καθήκοντα βασικό στοιχείο αποτελεί η υποχρέωση του οδηγού να μην κινεί το λεωφορείο με ανοιχτή πόρτα, ως και να μην ανοίγει τη πόρτα για αποβίβαση επιβατών προ της ακινητοποίησης του λεωφορείου ή να μην ξεκινά πριν αποβιβαστούν ή επιβιβαστούν οι επιβάτες και κλείσει τις πόρτες.
- Τηρούν τις γενικότερες διατάξεις του Κ.Ο.Κ. κατά την οδήγηση του λεωφορείου , αποφεύγουν αδικαιολόγητους ελιγμούς, υψηλές ταχύτητες, ως και απότομα φρεναρίσματα ή ξεκινήματα και γενικώς οδηγούν το λεωφορείο με την ενδεδειγμένη και πρέπουσα σύνεση, ασφάλεια και ταχύτητα, ώστε η εκτέλεση του δρομολογίου, ως και η διέλευση του λεωφορείου από κάθε στάση, να γίνεται στον προγραμματισμένο χρόνο.
- Επιδεικνύουν ιδιαίτερη προσοχή, κατά την επιβίβαση ατόμων με αναπηρία ή άτομα με μειωμένη κινητικότητα και μεριμνούν για την ασφαλή μεταφορά τους (παραχώρηση θέσης, ασφάλεια αναπηρικού αμαξιδίου, κ.λπ.)
- Να συνιστούν στους επιβάτες να παραχωρούν τη θέση τους σε άτομα που χρήζουν βοηθείας (έγκυες, ηλικιωμένοι, άτομα με ειδικές ανάγκες) κατά τη διάρκεια δρομολογίων με λεωφορεία στα οποία επιτρέπεται η μεταφορά όρθιων επιβατών.
- Προσέρχονται ξεκούραστοι για την ανάληψη εργασίας. Επίσης, υποχρεούνται να μην κάνουν χρήση οινοπνευματωδών ποτών ή φαρμάκων που επηρεάζουν αρνητικά την ικανότητα οδήγησης, να μην καπνίζουν και να μην κάνουν χρήση κινητού τηλεφώνου ή ραδιοφώνου κατά την διάρκεια της οδήγησης.
- Μεριμνούν ώστε οι επιβάτες να μην ανοίγουν τα παράθυρα του λεωφορείου όταν λειτουργεί ο κλιματισμός ή όταν αντιτίθενται άλλοι επιβάτες σε αυτό.

● Οι σταθμάρχες και οι επόπτες υποχρεούνται όπως:

- Μεριμνούν για την τήρηση του χρονοπρογραμματισμού των δρομολογίων και γενικά την ομαλή εκτέλεση του συγκοινωνιακού έργου.
- Ενημερώνουν το κοινό για θέματα που αφορούν στην μετακίνησή τους, καθώς επίσης και για τυχόν έκτακτες ή/και προσωρινές αλλαγές που αφορούν τις συγκοινωνιακές γραμμές για τις οποίες είναι υπεύθυνοι.

● Οι εκδότες εισιτηρίων και καρτών υποχρεούνται όπως:

- Μεριμνούν να υπάρχει αναρτημένο εμφανώς, σε μόνιμη θέση το ωράριο λειτουργίας του εκδοτηρίου που εργάζονται και να τηρούν αυτό με ακρίβεια.
- Διεκπεραιώνουν τις οικονομικές συναλλαγές με το κοινό με ευγένεια, υπομονή και διάθεση εξυπηρέτησης.

● Οι ελεγκτές κομίστρου υποχρεούνται όπως:

- Προβαίνουν στον έλεγχο του κομίστρου σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία και με τη δέουσα επιμέλεια, ευγένεια και σεβασμό της προσωπικότητας των επιβατών.
- Φέρουν σε εμφανή θέση και να επιδεικνύουν την υπηρεσιακή τους ταυτότητα.

Σε κάθε περίπτωση, τα στοιχεία των υπαλλήλων τίθενται από τους μεταφορείς στη διάθεση αιτούντος επιβάτη μόνο κατόπιν εισαγγελικής παραγγελίας ή κατά την διάρκεια προκαταρκτικής εξέτασης η οποία διενεργείται από δημόσια Αρχή.

3. Ειδικά για τα ΚΤΕΛ και ΚΤΕΛ ΑΕ καθώς και τη Δημοτική Επιχείρηση Συγκοινωνιών «ΡΟΔΑ» και τη δημοτική επιχείρηση συγκοινωνιών Κω που εκτελούν αστική συγκοινωνία:

- Υφίσταται υποχρέωση μέριμνας για την καθαριότητα, την ευπρεπή εμφάνιση, την ασφαλή κυκλοφορία των λεωφορείων, καθώς και τη συντήρηση με σκοπό τη μείωση περιβαλλοντικών επιπτώσεων από τη χρήση τους. Την υποχρέωση αυτή έχουν και οι ιδιοκτήτες των λεωφορείων.
- Οι οδηγοί των λεωφορείων να τοποθετούν το ονοματεπώνυμό τους σε ορισμένη θέση και να αλλάζουν την οθόνη του λεωφορείου.

4. Η εκτέλεση τακτικών υπεραστικών μεταφορών και ενδοκοινοτικών τακτικών και έκτακτων γραμμών με οδικά μέσα μεταφοράς πραγματοποιείται ως εξής:

α. Η εκτέλεση και εκμετάλλευση του συγκοινωνιακού έργου των οδικών εθνικών τακτικών υπεραστικών επιβατικών γραμμών έχει ανατεθεί, σύμφωνα με το άρθρο 6 του Ν. 2963/2001 (Α΄ 268), αποκλειστικά στα οικεία Κοινά Ταμεία Εισπράξεων Λεωφορείων (ΚΤΕΛ) και ΚΤΕΛ Α.Ε. Στον παρόντα κανονισμό εμπίπτουν και λοιποί φορείς που θα παρέχουν στο μέλλον υπηρεσίες υπεραστικών συγκοινωνιών.

β. Η εκτέλεση του μεταφορικού έργου των οδικών τακτικών ενδοκοινοτικών επιβατικών γραμμών πραγματοποιείται από Τουριστικά Γραφεία, από τον ΟΣΕ και από κοινοπραξίες αυτών, που διαθέτουν άδεια οδικού μεταφορέα επιβατών.

γ. Η εκτέλεση του μεταφορικού έργου των οδικών έκτακτων επιβατικών γραμμών πραγματοποιείται από Τουριστικά Γραφεία και από Τουριστικές Επιχειρήσεις Οδικών Μεταφορών σύμφωνα με τον ν. 711/1977 (Α΄ 284), όπως ισχύει, που διαθέτουν άδεια οδικού μεταφορέα επιβατών.

Ι. Οι ως άνω μεταφορείς και τα όργανα αυτών, υποχρεούνται όπως:

● Εξυπηρετούν τις λεωφορειακές γραμμές, που υπάγονται σε καθένα από αυτά.

● Διατηρούν σε καλή κατάσταση σταθμούς, πρακτορεία άφιξης και αναχώρησης λεωφορείων και στέγαστρα αναμονής επιβατών, και στην περίπτωση των υπεραστικών γραμμών τοποθετούν πινακίδες αφετηριών και στάσεων και λαμβάνουν γενικά κάθε μέτρο χρήσιμο για την εξυπηρέτηση του επιβατικού κοινού.

● Μεριμνούν για την ικανοποιητική εξυπηρέτηση των επιβατών κατά τη διάρκεια της μεταφοράς και κατά την παραμονή τους στους χώρους αναμονής και άφιξης-αναχώρησης λεωφορείων.

● Πληροφορούν το επιβατικό κοινό για το δίκτυο και τα δρομολόγια των επιβατικών γραμμών, καθώς και για κάθε άλλο χρήσιμο στοιχείο, συμπεριλαμβανομένων και των δικαιωμάτων τους βάσει της παρούσας απόφασης. Πληροφόρηση στους επιβάτες παρέχεται και κατά τη διάρκεια της μεταφοράς, εφόσον ζητηθεί και, ει δυνατόν, σε προσιτή μορφή (άρθρο 24 του 181/2011).

● Διαθέτουν οργανωμένες υπηρεσίες πληροφοριών (Γραφείο εξυπηρέτησης κοινού) στους σταθμούς άφιξης/αναχώρησης.

● Μεριμνούν για την καθαριότητα, την ευπρεπή εμφάνιση, την ασφαλή κυκλοφορία των λεωφορείων, καθώς και τη συντήρηση με σκοπό τη μείωση περιβαλλοντικών επιπτώσεων από τη χρήση τους. Ειδικά για τις υπεραστικές γραμμές την υποχρέωση αυτή έχουν και οι ιδιοκτήτες των λεωφορείων.

● Διαθέτουν οργανωμένη υπηρεσία φύλαξης απολεσθέντων αντικειμένων. Γενικώς, τα αντικείμενα που ανευρίσκονται από το προσωπικό ή παραδίδονται από άλλους επιβάτες φυλάσσονται και παραδίδονται στους δικαιούχους όταν ζητηθούν.

● Ειδικά για τις υπεραστικές γραμμές οι μεταφορείς διαθέτουν οργανωμένη υπηρεσία παραλαβής δεμάτων.

● Αναρτούν, προς διευκόλυνση τυχόν επιβατών που σκοπεύουν να μεταφέρουν μικρά κατοικίδια, τα συγκεκριμένα δρομολόγια (ελάχιστο ποσοστό επί των εκτελούμενων) στα οποία θα επιτρέπεται η μεταφορά των ζώων (επιτρεπτός περιορισμός δύο κατοικιδίων ανά λεωφορείο),

● Εισπράττουν τα καθορισμένα αντίτιμα εισιτηρίων και αναρτούν σε εμφανή θέση το ισχύον τιμολόγιο. Με την επιφύλαξη μειωμένων κομίστρων για κοινωνικούς λόγους, το αντίτιμο εισιτηρίου και γενικά οι όροι σύμβασης που εφαρμόζονται από τους συγκοινωνιακούς φορείς προσφέρονται στο ευρύ κοινό χωρίς καμία άμεση ή έμμεση διάκριση λόγω της εθνικότητας του επιβάτη, ή του τόπου εγκατάστασης του συγκοινωνιακού φορέα ή των πωλητών εισιτηρίων (πρακτόρων), ή της μεταφοράς ατόμων με αναπηρία ή μειωμένης κινητικότητας.(παρ. 2 του άρθρου 4 και παρ. 1 και παρ. 2 του άρθρου 9 του 181)

● Δεν αρνούνται να δεχθούν κράτηση, να εκδώσουν ή να παράσχουν κατ' άλλο τρόπο εισιτήριο σε, ή να επιβιβάσουν χωρίς επιπλέον κράτηση άτομα λόγω αναπηρίας ή μειωμένης κινητικότητας. Κατ' εξαίρεση, επιτρέπεται άρνηση κράτησης, έκδοσης ή παροχής κατ' άλλο τρόπο εισιτηρίου σε, ή η επιβίβασης ατόμων λόγω αναπηρίας ή μειωμένης κινητικότητας, μόνο: α) για να συμμορφωθούν προς τις ισχύουσες απαιτήσεις ασφαλείας που ορίζει το διεθνές, κοινοτικό ή εθνικό δίκαιο, ή τις απαιτήσεις υγείας και ασφαλείας που ορίζουν οι αρμόδιες αρχές· και β) όταν ο σχεδιασμός του οχήματος ή η υποδομή, συμπεριλαμβανομένων των στάσεων λεωφορείων και των τερματικών σταθμών, καθιστά αδύνατο να πραγματοποιηθεί η επιβίβαση, η αποβίβαση ή η μεταφορά του ατόμου με αναπηρία ή με μειωμένη κινητικότητα κατά τρόπο ασφαλή και λειτουργικά εφικτό.

● Εφόσον αρνούνται να δεχθούν κράτηση, να εκδώσουν ή να παράσχουν κατ' άλλο τρόπο εισιτήριο για τους λόγους που σημειώνονται ανωτέρω, οι μεταφορείς, οι ταξιδιωτικοί πράκτορες και οι διοργανωτές ταξιδιών ενημερώνουν τον ενδιαφερόμενο αποδέκτη σχετικά με οιαδήποτε εναλλακτική υπηρεσία μεταφοράς.

- Εφόσον έχει γίνει κράτηση ή έχει χορηγηθεί εισιτήριο σε άτομο με αναπηρία ή με μειωμένη κινητικότητα τηρώντας τις απαιτήσεις του άρθρου 14 παράγραφος 1 στοιχείο α) του Κανονισμού 181/11 και παρά ταύτα δεν έγινε δεκτό προς επιβίβαση λόγω της αναπηρίας ή της μειωμένης κινητικότητάς του, τότε στο πρόσωπο αυτό, καθώς και σε κάθε άτομο που το συνοδεύει, ο μεταφορέας πρέπει να του δίνει το δικαίωμα να επιλέξει: α) επιστροφή των χρημάτων που κατεβλήθησαν για το εισιτήριο β) παροχή δωρεάν μεταφοράς ατόμου συνοδείας της επιλογής του ατόμου με αναπηρία το οποίο θα του παρέχει τη συνδρομή που χρειάζεται.

● Θεσπίζουν οδηγίες και διαδικασίες κατάρτισης του προσωπικού που έχει άμεση επαφή με το ταξιδιωτικό κοινό για την ευαισθητοποίηση σε θέματα αναπηρίας, όπως περιγράφεται στο μέρος α' του Παραρτήματος IV του παρόντος Κανονισμού (άρθρο 16 του 181)

● Μεριμνούν για την ακριβή εκτέλεση του προγραμματισμένου έργου, ιδίως όσον αφορά τη συχνότητα και το χρόνο διαδρομής και δρομολογούν έκτακτα δρομολόγια όποτε το επιβάλλουν οι ανάγκες εξυπηρέτησης του επιβατικού κοινού.

● Παρακολουθούν σε περιπτώσεις δυσμενών καιρικών συνθηκών, τα σχετικά δελτία των μέσων ενημέρωσης και όταν παρίσταται ανάγκη, λόγω διακοπής συγκοινωνιών μέσω πορθμείων ή άλλων θέσεων, λαμβάνουν τα αναγκαία μέτρα (αναβολή δρομολογίων, ενημέρωση του επιβατικού κοινού κατά το χρόνο αναχωρήσεως κ.λ.π.)

προς αποφυγή οποιασδήποτε ταλαιπωρίας του επιβατικού κοινού που είναι δυνατόν να προληφθεί.

● Μεριμνούν για την ασφαλή μετακίνηση των επιβατών απαγορεύοντας τη μεταφορά εύφλεκτων και εκρηκτικών υλών.

● Τοποθετούν τόσο στους σταθμούς και τα πρακτορεία όσο και μέσα στα λεωφορεία «Κιβώτια παραπόνων -υποδείξεων»

● Μεριμνούν ώστε οι επιβάτες να διαθέτουν κατάλληλες και κατανοητές πληροφορίες, ει δυνατόν σε προσιτή μορφή από άτομα με αναπηρία ή με μειωμένη κινητικότητα, σχετικά με τα δικαιώματα που έχουν δυνάμει του Κανονισμού 181/2011 καθώς και των στοιχείων επικοινωνίας του εθνικού φορέα ελέγχου εφαρμογής του ίδιου αυτού Κανονισμού, όπως αυτή ορίζεται στο άρθρο 9 της παρούσας υ.α.. Η εν λόγω πληροφόρηση παρέχεται στους επιβάτες στους τερματικούς σταθμούς αλλά και μέσω διαδικτύου το αργότερο κατά την αναχώρησή τους. (άρθρο 25 του 181)

● Διασφαλίζουν την ασφαλή μετακίνηση παιδιών μη επιτρέποντας τη μεταφορά παιδιών ηλικίας μέχρι έξι (6) ετών χωρίς συνοδό.

● Στις περιπτώσεις ακύρωσης κράτησης θέσης σε δρομολόγιο υπεραστικής γραμμής, είτε επιστρέφουν το 70% της τιμής του εισιτηρίου, εφόσον η ακύρωση πραγματοποιήθηκε τουλάχιστον 8 ώρες προ της αναχώρησης, ή το 50% της τιμής του εισιτηρίου, εφόσον η ακύρωση πραγματοποιήθηκε σε χρόνο μικρότερο των 8 ωρών προ της ώρας αναχωρήσεως, είτε τροποποιούν-χωρίς καμία χρηματική επιβάρυνση- τα εισιτήρια όσον αφορά τη ημερομηνία του ταξιδιού ή τα μεταβιβάζουν σε άλλα πρόσωπα (επιβαλλομένης στην περίπτωση μεταβιβάσεως κανονικού εισιτηρίου σε πρόσωπο το οποίο δικαιούται εισιτήριο μειωμένης τιμής ή ελευθέρας διακινήσεως της επιστροφής των αντιστοίχων χρημάτων στον αρχικό κάτοχο του εισιτηρίου). Σε κάθε περίπτωση, για την επιστροφή ποσοστού της τιμής του εισιτηρίου ή τη μεταβολή στοιχείων του εισιτηρίου (όπως αλλαγή προορισμού/ δρομολογίου/ ημερομηνίας υλοποίησης δρομολογίου/ επιβάτη) συνεπεία ακύρωσης κράτησης θέσης κατά τα προαναφερόμενα, απαιτείται θεώρηση επί του εισιτηρίου αποκλειστικά από τον αρμόδιο υπάλληλο του ΚΤΕΛ.

● Αναρτούν τον παρόντα Κανονισμό σε εμφανή σημεία των σταθμών και πρακτορείων άφιξης και αναχώρησης λεωφορείων όσο και μέσα σε αυτά και τον διαθέτουν στο επιβατικό κοινό με κάθε πρόσφορο μέσο και ανάλογα με την περίπτωση και στο διαδίκτυο.

● Διαθέτουν μηχανισμό ανταπόκρισης σε παράπονα, αιτήματα ή διαμαρτυρίες πολιτών/ επιβατών σχετικά με το παρεχόμενο μεταφορικό έργο, σε τυχόν υποδείξεις για τη βελτίωση και αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών μεταφοράς και απαντούν εγκαίρως και εντός διμήνου.

● Διαθέτουν μηχανισμό διεκπεραίωσης καταγγελιών για την παραβίαση δικαιωμάτων και υποχρεώσεων όπως προκύπτουν από τον παρόντα Κανονισμό Δικαιωμάτων των Επιβατών. Τα αρμόδια όργανα εξετάζουν τις αναφορές- καταγγελίες σύμφωνα με τα οριζόμενα του άρθρου 6 της παρούσας υ.α. και τηρούν τις αναφερόμενες σε αυτό προθεσμίες αναφορικά με την ενημέρωση του καταγγέλλοντα. (άρθρα 26 και 27 του 181).

● Παρέχουν τις οριζόμενες αποζημιώσεις του Παραρτήματος του άρθρου 7 του παρόντος Κανονισμού σε περίπτωση ατυχήματος για περιπτώσεις απώλειας ή φθοράς αποσκευών, θανάτου (συμπεριλαμβανομένων των εύλογων εξόδων κηδείας) ή τραυματισμού. (άρθρο 7 του 181)

● Παρέχουν συνδρομή σε περίπτωση ατυχήματος για την κάλυψη βασικών αναγκών εφόσον απαιτείται, όπως παροχή ρουχισμού, καταλύματος, μεταφορά και παροχή πρώτων βοηθειών. (άρθρο 8 του 181)

● Υποχρεούνται στην ασφάλιση, για την περίπτωση τροχαίου ατυχήματος, των επιβατών που μεταφέρονται με τα λεωφορεία τους, καθ' όλη τη διάρκεια της μεταφοράς των, ως και κατά το χρόνο επιβίβασης στο λεωφορείο και αποβίβασης απ' αυτό.

● Παρέχουν δυνατότητα σε επιβάτη υπεραστικής ή ενδοκοινοτικής τακτικής γραμμής σε περίπτωση ματαίωσης ή καθυστέρησης αυτής, κατά περίπτωση, συνέχισης του ταξιδιού, μεταφοράς με άλλο δρομολόγιο ή επιστροφής αντιτίμου εισιτηρίου υπό τους όρους που τίθενται στο άρθρο 19 του Κανονισμού 181/11.

● Παρέχουν δωρεάν συνδρομή η οποία αντιστοιχεί κατ' ελάχιστον στην έκταση που καθορίζεται στο Παράρτημα ΙΙΙ μέρος α του παρόντος Κανονισμού στους καθορισμένους τερματικούς σταθμούς, καθώς και δωρεάν συνδρομή επί των λεωφορείων, η οποία αντιστοιχεί κατ' ελάχιστον στην έκταση που καθορίζεται στο Παράρτημα ΙΙΙ μέρος β του παρόντος σε άτομο με αναπηρία ή άτομο με μειωμένη κινητικότητα, επιβάτη υπεραστικής ή ενδοκοινοτικής τακτικής και έκτακτης γραμμής.

ΙΙ. Το προσωπικό μεταφορικών επιχειρήσεων και οι ιδιοκτήτες λεωφορείων, στην περίπτωση των υπεραστικών τακτικών γραμμών, που υπάγονται λόγω της εργασίας τους σε μία από τις κατηγορίες του προσωπικού, οφείλουν:

● Να έχουν ευπρεπή εμφάνιση και να φέρουν την ειδική στολή για όσους επιβάλλεται, κατά την ώρα της Υπηρεσίας διατηρημένη σε καλή κατάσταση.

● Να συμπεριφέρονται προς το επιβατικό κοινό με ευγένεια, σοβαρότητα και προθυμία και να φροντίζουν για την πλήρη και άμεση εξυπηρέτησή του

● Να επιδεικνύουν ιδιαίτερη επιμέλεια και προσοχή όταν πρόκειται για εμποδιζόμενα άτομα (ηλικιωμένα πρόσωπα, έγκυες γυναίκες και άτομα με ειδικές ανάγκες).

● Να δίδουν με προθυμία κάθε χρήσιμη πληροφορία που ανάγεται στην αρμοδιότητά τους, ιδίως για τα δρομολόγια, αφίξεις αναχωρήσεις λεωφορείων κ.λ.π.

● Να μην καπνίζουν κατά τη διάρκεια του δρομολογίου.

● Να επιμελούνται με υπευθυνότητα της παραλαβής και παράδοσης των αποσκευών των επιβατών και των ασυνόδευτων μικροδεμάτων μόνο στις υπεραστικές οδικές μεταφορές.

● Οι ελεγκτές κομίστρου να επιδεικνύουν την υπηρεσιακή τους ταυτότητα κατά τη διάρκεια του ελέγχου.

● Να μεριμνούν ώστε οι επιβάτες να μην ανοίγουν τα παράθυρα του λεωφορείου όταν λειτουργεί ο κλιματισμός ή όταν αντιτίθενται άλλοι επιβάτες σε αυτό.

● Να μην επιτρέπουν στους επιβάτες να προβαίνουν σε οποιαδήποτε ενέργεια που μπορεί να προκαλέσει φθορά στο λεωφορείο.

• Να μην επιτρέπουν στους επιβάτες να καπνίζουν μέσα στο λεωφορείο.

• Να συνιστούν στους επιβάτες να παραχωρούν τη θέση τους σε άτομα που χρήζουν βοηθείας (έγκυες, ηλικιωμένοι, άτομα με ειδικές ανάγκες) κατά τη διάρκεια δρομολογίων με λεωφορεία στα οποία επιτρέπεται η μεταφορά όρθιων επιβατών.

Άρθρο 6
Μηχανισμός διεκπεραίωσης καταγγελιών για παραβίαση δικαιωμάτων και υποχρεώσεων του Κανονισμού Δικαιωμάτων Επιβατών τακτικών και έκτακτων γραμμών με οδικά μέσα δημόσιας μεταφοράς και μέσα σταθερής τροχιάς

1. Κάθε πολίτης, επιβάτης ή μη των τακτικών και έκτακτων γραμμών που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του παρόντος Κανονισμού Δικαιωμάτων, δύναται, εφόσον επιθυμεί και σύμφωνα με τα οριζόμενα της παραγράφου 4 (Ενότητες Α και Β) του παρόντος άρθρου, να υποβάλει στα αρμόδια, κατά περίπτωση, όργανα αναφορά- καταγγελία για παράβαση των δικαιωμάτων του, όπως καθορίζονται στο άρθρο 2, και για παράβαση των υποχρεώσεων των μεταφορέων, όπως καθορίζονται στο άρθρο 5 της παρούσας απόφασης.

2. Πρωτοβάθμια όργανα εξέτασης αναφορών- καταγγελιών για την παραβίαση των διατάξεων του παρόντος Κανονισμού ορίζονται οι μεταφορείς ως ακολούθως:

α. για τις δημόσιες συγκοινωνίες που εκτελούνται στο πλαίσιο του Ν. 3920/2011 (Α΄ 33) στην Περιφέρεια Αττικής όπως αυτή ορίζεται στο Ν. 3852/2010 (Α΄ 87), πλην της Π.Ε. Νήσων:

i. η Ο.ΣΥ. Α.Ε., εφόσον η αναφορά- καταγγελία αναφέρεται σε μεταφορικές υπηρεσίες με θερμικά και ηλεκτροκίνητα λεωφορεία (τρόλεϊ),

ii. η ΣΤΑ.ΣΥ. Α.Ε., εφόσον η αναφορά- καταγγελία αναφέρεται σε μεταφορικές υπηρεσίες με τον ηλεκτρικό σιδηρόδρομο, μετρό και τραμ.

iii. οι φορείς των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης (Ο.Τ.Α.) που εκτελούν συγκοινωνιακό έργο

iv. οποιοσδήποτε άλλος φορέα που θα παρέχει στο μέλλον έργο δημόσιων συγκοινωνιών.

β. για τις δημόσιες συγκοινωνίες που εκτελούνται στο πλαίσιο του Ν. 2898/2001 (Α΄ 71) στην περιοχή της Θεσσαλονίκης: ο Οργανισμός Αστικών Συγκοινωνιών Θεσσαλονίκης (Ο.Α.Σ.Θ.).

γ. για τις λοιπές δημόσιες τακτικές αστικές και υπεραστικές επιβατικές μεταφορές που εκτελούνται στο πλαίσιο του Ν. 2963/2001 (Α΄ 268):τα οικεία Κ.Τ.Ε.Λ. και Κ.Τ.Ε.Λ. Α.Ε., τη Δημοτική Επιχείρηση Συγκοινωνιών «ΡΟΔΑ» και τη Δ.Ε.Α.Ι. Κω, εντός της περιοχής ευθύνης τους.

δ. για τις τακτικές αστικές γραμμές που διενεργούνται από φορείς των Ο.Τ.Α.: οι οικείοι Ο.Τ.Α.

ε. για τις τακτικές ενδοκοινοτικές επιβατικές γραμμές: τα Τουριστικά Γραφεία, ο ΟΣΕ και οι κοινοπραξίες αυτών, που διαθέτουν άδεια οδικού μεταφορέα επιβατών.

στ. για τις έκτακτες οδικές επιβατικές γραμμές: τα Τουριστικά Γραφεία και οι Τουριστικές Επιχειρήσεις Οδικών Μεταφορών σύμφωνα με τον Ν. 711/1977 (Α΄ 284), όπως ισχύει, που διαθέτουν άδεια οδικού μεταφορέα επιβατών.

ζ. οποιοσδήποτε άλλος φορέας που θα παρέχει στο μέλλον έργο δημόσιων συγκοινωνιών.

3. Δευτεροβάθμια όργανα εξέτασης αναφορών- καταγγελιών που δεν επιλύθηκαν από τα πρωτοβάθμια όργανα της περίπτωσης α' της ως άνω παραγράφου του παρόντος άρθρου ορίζεται ο Οργανισμός Αστικών Συγκοινωνιών Αθηνών (Ο.Α.Σ.Α.) ενώ για τις αναφορές-καταγγελίες που δεν επιλύθηκαν από τα πρωτοβάθμια όργανα των περιπτώσεων β' έως ζ' ορίζεται η Ρυθμιστική Αρχή Επιβατικών Μεταφορών (Ρ.Α.Ε.Μ.)

4. Ειδικώς, αναφορές- καταγγελίες πολιτών σε βάρος εργαζομένων των μεταφορέων για παράβαση υπηρεσιακού καθήκοντος, όπως αυτό καθορίζεται με το ισχύον σχετικό νομοθετικό πλαίσιο, εξετάζονται σύμφωνα με τις ισχύουσες, κάθε φορά, ανά μεταφορέα πειθαρχικές διατάξεις και κινούνται οι σχετικές πειθαρχικές διαδικασίες. Στην περίπτωση που από την, τυχόν, πλημμελή εφαρμογή των καθηκόντων του εργαζομένου παραβιάζεται δικαίωμα που εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής του παρόντος Κανονισμού, τότε τυχόν αποζημίωση στο θιγόμενο πολίτη καταβάλλεται σύμφωνα με τα οριζόμενα του άρθρου 7 και του Παραρτήματος Ι του παρόντος Κανονισμού και εφόσον ο πειθαρχικός έλεγχος, ο οποίος διενεργείται απαραιτήτως εντός των χρονικών προθεσμιών της επόμενης παραγράφου, καταλήξει τελεσίδικα στην πειθαρχική καταδίκη του υπαίτιου υπαλλήλου.

5. Ο μηχανισμός διεκπεραίωσης των αναφορών- καταγγελιών ενεργοποιείται ως ακολούθως:

Α. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ, ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ, ΕΞΕΤΑΣΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ- ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ ΕΠΙΒΑΤΗ ΓΙΑ ΠΑΡΑΒΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΚΑΤΑΒΟΛΗ ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΗΣ

Α.1. Υποβολή και εξέταση αναφοράς- καταγγελίας σε α΄ βαθμό

i. Ο ενδιαφερόμενος οφείλει να υποβάλει εντός τριών (3) μηνών από την ημερομηνία εκτέλεσης της αναφερόμενης παράβασης έγγραφη καταγγελία, με κριτήριο την εκτελούμενη γραμμή και το είδος του μέσου μεταφοράς, στα αρμόδια πρωτοβάθμια όργανα εξέτασης καταγγελιών της παραγράφου 2 του παρόντος άρθρου.

Προκειμένου να εξεταστούν αρμοδίως οι αναφορές-καταγγελίες πρέπει να υποβάλλονται εγγράφως και να περιλαμβάνουν απαραιτήτως: τα πλήρη στοιχεία του καταγγέλλοντα (Όνομα, Επώνυμο) και στοιχεία επικοινωνίας (Ταχυδρομική δ/νση ή/και e-mail ή/και τηλέφωνο ή/και fax), τους λόγους υποβολής της καταγγελίας, σαφή περιγραφή του συμβάντος, σχετικές πληροφορίες με το ταξίδι και τους όρους μεταφοράς (όπως υπόδειξη του μεταφορέα, αναφορά του σημείου αναχώρησης- άφιξης, αναφορά της προγραμματισμένης και της τελικώς εκτελεσθείσας ώρας αναχώρησης- άφιξης, στην περίπτωση ματαίωσης ή καθυστερημένης αναχώρησης τακτικής γραμμής, το αντίτιμο του εισιτηρίου κ.λπ.). Προαιρετικά, στην αναφορά- καταγγελία επισυνάπτεται κάθε σχετικό παραστατικό, όπως απόκομμα εισιτηρίου, αποδεικτικό κράτησης ταξιδιού, αντίγραφα αποδείξεων πρόσθετων εξόδων.

ii. Τα πρωτοβάθμια όργανα πραγματοποιούν έρευνα για κάθε αναφορά- καταγγελία και εντός ενός (1) μηνός από την παραλαβή αυτής ενημερώνουν εγγράφως και επί αποδείξει τον καταγγέλλοντα εάν η καταγγελία του εκρίθη βάσιμη, απερρίφθη ή εξετάζεται ακόμη.

Καταγγελίες και αναφορές υβριστικές ή ελλιπείς ως προς τα αναφερόμενα στοιχεία καθώς και καταγγελίες που έχουν εξεταστεί, εξετάζονται ή η εξέταση των οποίων εκκρεμεί από τα αρμόδια δευτεροβάθμια όργανα δεν εξετάζονται από τα πρωτοβάθμια όργανα, με παράλληλη ενημέρωση του πολίτη.

iii. Εντός τριών (3) μηνών από την ημερομηνία παραλαβής της αναφοράς- καταγγελίας τα πρωτοβάθμια όργανα ενημερώνουν εγγράφως και επί αποδείξει τον καταγγέλλοντα για το αποτέλεσμα της έρευνας της αναφοράς- καταγγελίας. Τυχόν αποζημίωση του καταγγέλλοντα καθορίζεται και καταβάλλεται κατά τα οριζόμενα του άρθρου 7 του παρόντος Κανονισμού.

Α.2. Υποβολή και εξέταση αναφοράς- καταγγελίας σε β' βαθμό

Αναφορές- καταγγελίες που κρίθηκαν αβάσιμες ή απερρίφθησαν από τα πρωτοβάθμια όργανα εξέτασης καθώς και αντιρρήσεις κατά των αποφάσεων των πρωτοβάθμιων οργάνων δύνανται να εξεταστούν, κατά αρμοδιότητα, από τα δευτεροβάθμια όργανα της παραγράφου 3 του παρόντος άρθρου, ως εξής:

i. Ο ενδιαφερόμενος, εφόσον επιθυμεί, οφείλει να υποβάλει εντός ενός (1) μηνός από την ημερομηνία κοινοποίησης της απάντησης από το πρωτοβάθμιο όργανο, έγγραφη καταγγελία στο αρμόδιο, με κριτήριο την εκτελούμενη γραμμή και το είδος του μέσου μεταφοράς, δευτεροβάθμιο όργανο εξέτασης καταγγελιών της παραγράφου 3 του παρόντος άρθρου. Στην αναφορά-καταγγελία, πέραν των στοιχείων που περιγράφηκαν στην περίπτωση i. της παραγράφου Α.1. της Ενότητας Α του παρόντος άρθρου, ο καταγγέλλων αναφέρει το πρωτοβάθμιο όργανο στο οποίο απευθύνθηκε, τους λόγους υποβολής της καταγγελίας για εξέταση σε β' βαθμό και επισυνάπτει τη σχετική απάντηση του πρωτοβάθμιου οργάνου εξέτασης της εν λόγω αναφοράς-καταγγελίας.

ii. Εντός ενός (1) μηνός από την παραλαβή της αναφοράς- καταγγελίας, το δευτεροβάθμιο όργανο ενημερώνει εγγράφως και επί αποδείξει τον καταγγέλλοντα εάν η καταγγελία του εκρίθη βάσιμη, απερρίφθη ή εξετάζεται ακόμη. Στην περίπτωση όπου το εν λόγω όργανο, κατά την εξέταση της αναφοράς- καταγγελίας, διαπιστώσει και παράβαση των υποχρεώσεων των μεταφορέων, κατά τα οριζόμενα του άρθρου 5 της παρούσας απόφασης, που συνεπάγονται την επιβολή διοικητικών κυρώσεων σε αυτούς, τότε ξεκινά και η διαδικασία εξέτασης της ενότητας Β του παρόντος άρθρου.

Καταγγελίες και αναφορές των οποίων η εξέταση σε α' βαθμό εκκρεμεί ή είναι σε εξέλιξη από τα από τα αρμόδια όργανα δεν εξετάζονται από τα δευτεροβάθμια όργανα.

iii. Εντός δύο (2) μηνών από την ημερομηνία παραλαβής της αναφοράς- καταγγελίας τα δευτεροβάθμια όργανα εξέτασης αναφορών- καταγγελιών, έχοντας προηγουμένως ζητήσει την άποψη του αρμόδιου πρωτοβάθμιου οργάνου, ενημερώνουν εγγράφως και επί αποδείξει τον καταγγέλλοντα για το αποτέλεσμα της έρευνας της αναφοράς- καταγγελίας του. Τυχόν αποζημίωση του καταγγέλλοντα καθορίζεται και καταβάλλεται κατά τα οριζόμενα του άρθρου 7 του παρόντος Κανονισμού.

Β. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΚΑΙ ΕΞΕΤΑΣΗΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ - ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ ΓΙΑ ΠΑΡΑΒΑΣΗ ΥΠΟΧΡΕΩΣΗΣ ΤΟΥ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΕΠΙΒΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΤΙΜΟΥ

1. Στους μεταφορείς που παραβαίνουν τις διατάξεις του παρόντος Κανονισμού Δικαιωμάτων Επιβατών επιβάλλονται διοικητικά πρόστιμα το ύψος των οποίων κυμαίνεται από εκατόν πενήντα ευρώ (150,00 €) έως τρεις χιλιάδες ευρώ (3.000,00 €) και εισπράττονται υπέρ Δημοσίου, σύμφωνα με τις διατάξεις περί εισπράξεως δημοσίων εσόδων.

2. Αρμόδιοι για τη διαπίστωση παραβάσεων του περιεχομένου του παρόντος Κανονισμού Δικαιωμάτων Επιβατών και την επιβολή των διοικητικών προστίμων κατά τη διαδικασία της παρούσας παραγράφου, κατά περίπτωση και με κριτήριο την κατηγορία των διενεργούμενων επιβατικών μεταφορών, είναι η Ρ.Α.Ε.Μ. και ο Ο.Α.Σ.Α. που ενεργούν είτε αυτεπαγγέλτως, είτε κατόπιν αναφορών και καταγγελιών που υποβάλλονται απευθείας σε αυτά ή διαβιβάζονται σε αυτά.

3. Για κάθε αναφορά/ καταγγελία πραγματοποιείται έρευνα από τα ως άνω όργανα. Εντός δεκαπέντε (15) ημερών από την παραλαβή της αναφοράς/ καταγγελίας, η Ρ.Α.Ε.Μ. ή ο Ο.Α.Σ.Α., κατά περίπτωση καλεί, εγγράφως και επί αποδείξει, το μεταφορέα όπως εκθέσει εγγράφως εντός προθεσμίας δέκα (10) ημερών από την παραλαβή της ως άνω κλήσης τις απόψεις του επί της εξεταζόμενης παράβασης.

Κατόπιν παρέλευσης της ως άνω προθεσμίας, και ανεξαρτήτως αν έχουν υποβληθεί έγγραφες απόψεις και εξηγήσεις από το μεταφορέα, με απόφαση του Προέδρου της Ρ.Α.Ε.Μ. ή του Δ.Σ. του Ο.Α.Σ.Α., κατά περίπτωση, κρίνονται οι αιτιάσεις ως:

α. Αβάσιμες, οπότε η υπόθεση απορρίπτεται και τίθεται στο αρχείο με παράλληλη ενημέρωση του καταγγέλλοντα.

β. Βάσιμες, οπότε προσδιορίζεται η ημέρα, η ώρα και ο τόπος όπου θα συζητηθεί/ εξεταστεί η υπόθεση. Ο μεταφορέας ενημερώνεται, εγγράφως και επί αποδείξει, τουλάχιστον πέντε (5) ημέρες πριν από τη συζήτηση/ εξέταση της υπόθεσης και καλείται όπως παραστεί.

4. Εντός προθεσμίας τριάντα (30) ημερών από τη συζήτηση της υποθέσεως ο Πρόεδρος της ΡΑ.Ε.Μ. ή το Δ.Σ. του Ο.Α.Σ.Α, κατά περίπτωση, εκδίδει αιτιολογημένη απόφαση η οποία κοινοποιείται εγγράφως και επί αποδείξει στον μεταφορέα. Επισημαίνεται ότι στην περίπτωση διαπίστωσης παράβασης των διατάξεων του παρόντος Κανονισμού Δικαιωμάτων Επιβατών η απόφαση επιβολής διοικητικών προστίμων αποστέλλεται στην οικεία Δ.Ο.Υ. του παραβάτη για βεβαίωση και είσπραξη του προστίμου, σύμφωνα με τις διατάξεις περί εισπράξεως δημοσίων εσόδων.

## Άρθρο 7
## Καταβολή αποζημίωσης από Μεταφορέα ή Ταξιδιωτικό Πράκτορα ή Διοργανωτή Ταξιδίων

1. Αποζημίωση για την παράβαση των δικαιωμάτων που το άρθρο 2 του παρόντος Κανονισμού θεσπίζει, καταβάλλεται στον θιγόμενο πολίτη, κατόπιν ολοκλήρωσης της διαδικασίας εξέτασης της σχετικής αναφοράς-καταγγελίας από τα αρμόδια, κατά περίπτωση, όργανα εξέτασης κατά τα οριζόμενα του άρθρου 6 και υπό την επιφύλαξη της παραγράφου 4 του ίδιου αυτού άρθρου.

2. Οι αποζημιώσεις όπως περιγράφονται στο Παράρτημα Ι είναι χρηματικές.

3. Το είδος και το ύψος της αποζημίωσης, ανά είδος εκτελούμενης γραμμής, καθορίζεται στο Παράρτημα Ι της παρούσας απόφασης.

### Άρθρο 8
### Επιβλητέες κυρώσεις στις περιπτώσεις διαπίστωσης παράβασης διατάξεων του Κανονισμού Δικαιωμάτων Επιβατών τακτικών και έκτακτων γραμμών με οδικά μέσα δημόσιας μεταφοράς και μέσα σταθερής τροχιάς

1. Στις περιπτώσεις διαπίστωσης, κατ' εφαρμογή της διαδικασίας της παραγράφου 2 της Ενότητας Β του άρθρου 6 της παρούσας απόφασης, παράβασης των διατάξεων του παρόντος Κανονισμού Δικαιωμάτων Επιβατών επιβάλλεται διοικητικό πρόστιμο στους παραβάτες το ύψος του οποίου κυμαίνεται από εκατόν πενήντα ευρώ (150,00 €) έως τρεις χιλιάδες ευρώ (3.000,00 €) και εισπράττεται υπέρ Δημοσίου, σύμφωνα με τις διατάξεις περί εισπράξεως δημοσίων εσόδων.

2. Οι παραβάσεις του περιεχομένου του παρόντος Κανονισμού διακρίνονται σε:

α. Σοβαρές παραβάσεις.

β. Πολύ σοβαρές παραβάσεις.

γ. Ιδιαζόντως σοβαρές παραβάσεις.

Η κατάταξη των παραβάσεων στις ανωτέρω κατηγορίες παρατίθεται στο Παράρτημα ΙΙ της παρούσας απόφασης.

### Άρθρο 9
### Αρχές ελέγχου εφαρμογής διατάξεων των Κανονισμών (ΕΚ) αριθ. 181/2011 και αριθ. 006/2004

1. Αρμόδιος εθνικός φορέας ελέγχου εφαρμογής των διατάξεων του Κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 181/2011 για τα δικαιώματα των επιβατών λεωφορείων και πούλμαν ορίζεται η Γενική Διεύθυνση Μεταφορών του Υπουργείου Οικονομίας, Υποδομών, Ναυτιλίας και Τουρισμού.

Στις αρμοδιότητες αυτής περιλαμβάνεται:

α. Η διασφάλιση λήψης εκ μέρους του μεταφορέα, του ταξιδιωτικού πράκτορα, του διοργανωτή ταξιδιών ή του φορέα διαχείρισης τερματικού σταθμού όλων των αναγκαίων μέτρων και πρωτοβουλιών για:

i. την αποφυγή διακρίσεων μεταξύ των επιβατών, όσον αφορά τους όρους μεταφοράς που προσφέρονται από τους μεταφορείς,

ii. τα δικαιώματα των επιβατών σε περίπτωση ατυχημάτων που συμβαίνουν κατά τη χρήση λεωφορείου ή πούλμαν και έχουν ως αποτέλεσμα το θάνατο ή τραυματισμό επιβατών ή την απώλεια ή φθορά των αποσκευών τους,

iii. την αποφυγή διακρίσεων και την υποχρεωτική παροχή συνδρομής σε άτομα με αναπηρία και σε άτομα με μειωμένη κινητικότητα,

iv. τα δικαιώματα των επιβατών σε περιπτώσεις ματαίωσης ή καθυστέρησης,

v. τις ελάχιστες πληροφορίες που πρέπει να παρέχονται στους επιβάτες,

vi. τη διεκπεραίωση καταγγελιών,

vii. τους γενικούς κανόνες επιβολής της νομοθεσίας.

β. Η δημοσίευση έκθεσης των δραστηριοτήτων της κατά τα οριζόμενα του άρθρου 29 του Κανονισμού 181/2011.

γ. Η συνεργασία με τους λοιπούς εθνικούς φορείς ελέγχου εφαρμογής του Κανονισμού 181/2011 και η ανταλλαγή, κατά περίπτωση, πληροφοριών σχετικά με τις εργασίες της, τις αρχές και πρακτικές που διέπουν τη λήψη των αποφάσεών της, κατά τα οριζόμενα του άρθρου 30 του Κανονισμού.

δ. Η λήψη όλων των απαραίτητων πρωτοβουλιών και μέτρων για τη διασφάλιση επιβολής των κυρώσεων του άρθρου 8 της παρούσας απόφασης στους μεταφορείς από τα όργανα των περιπτώσεων α' και β' της παραγράφου 4 του άρθρου 26 του Ν. 4313/2014. Ενδεικτικά, αναφέρεται η αποστολή κατευθυντήριων οδηγιών για την ορθή εφαρμογή του περιεχομένου του Κανονισμού 181/2011, η διαβίβαση τυχόν αναφορών- καταγγελιών για παραβάσεις των διατάξεων αυτού.

2. Αρμόδιες εθνικές αρχές για την εφαρμογή του Κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με τη συνεργασία μεταξύ των εθνικών αρχών που είναι αρμόδιες για την επιβολή της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών («κανονισμός για τη συνεργασία όσον αφορά την προστασία των καταναλωτών») ως προς τον Κανονισμό 181/2011 για τα δικαιώματα των επιβατών λεωφορείων και πούλμαν ορίζονται:

Α. η Ρυθμιστική Αρχή Επιβατικών Μεταφορών (Ρ.Α.Ε.Μ.) για το σύνολο των οδικών εθνικών και διεθνών επιβατικών μεταφορών που εκτελούνται στην ελληνική επικράτεια, πλην των οριζόμενων στην περίπτωση β' της παρούσας παραγράφου.

β. ο Οργανισμός Αστικών Συγκοινωνιών Αθηνών (Ο.Α.Σ.Α.) για τις δημόσιες συγκοινωνίες που εκτελούνται εντός των ορίων της Περιφέρειας Αττικής, όπως αυτή ορίζεται στο Ν. 3852/2010 (Α΄ 87), πλην της Π.Ε. Νήσων.

### Άρθρο 10
### Έναρξη ισχύος

1. Από την έναρξη ισχύος της παρούσας καταργούνται οι Χάρτες Υποχρεώσεων προς τον Καταναλωτή του Ο.Α.Σ.Α. και του Ο.Α.Σ.Θ. και των φορέων παροχής συγκοινωνιακού έργου του Ν. 2963/2001 (ΦΕΚ Β΄ 2008) - οικ. Β-37843/3546/13/31-07-2013 υπουργική απόφαση.

2. Προς την κατεύθυνση της βέλτιστης εφαρμογής των ρυθμίσεων της παρούσας δύνανται οι μεταφορείς να υποβάλλουν σχετική έκθεση, και κάθε εμπλεκόμενος φορέας σχετικές προτάσεις, εντός εξαμήνου από τη θέση σε ισχύ της παρούσας, για συνεκτίμηση αυτών από τη Γενική Διεύθυνση Μεταφορών του Υπουργείου Οικονομίας, Υποδομών, Ναυτιλίας και Τουρισμού για ενδεχόμενες βελτιώσεις και τυχόν τροποποίηση.

3. Η ισχύς της απόφασης αυτής αρχίζει από τη δημοσίευσή της στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

# ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

## ΚΑΤΗΓΟΡΙΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΩΝ ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΠΑΡΑΒΑΣΗΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΕΠΙΒΑΤΩΝ

| Α/Α | ΕΚΤΕΛΟΥΜΕΝΗ ΓΡΑΜΜΗ | ΜΕΣΟ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΓΡΑΜΜΗΣ | ΠΑΡΑΒΑΣΗ | ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΗ | ΑΡΜΟΔΙΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΒΟΛΗ |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Τακτικές γραμμές αστικές, υπεραστικές, ενδοκοινοτικές - Έκτακτες γραμμές | Οδική μεταφορά με λεωφορεία και μέσα σταθερής τροχιάς | Χορήγηση, υπό την επιφύλαξη τυχόν κομίστρων κοινωνικού χαρακτήρα, εισιτηρίου υπό καθεστώς άμεσης ή έμμεσης διάκρισης λόγω της εθνικότητας του επιβάτη ή λόγω του τόπου εγκατάστασης του μεταφορέα ή του πωλητή εισιτηρίων | 20 € | Μεταφορέας |
| 2 | Τακτικές γραμμές αστικές | Οδική μεταφορά με λεωφορεία και μέσα σταθερής τροχιάς | Άρνηση επιβίβασης ή κράτησης ή έκδοσης ή παροχής κατ' άλλο τρόπο εισιτηρίου σε άτομα λόγω αναπηρίας ή μειωμένης κινητικότητας αυτών, υπό την επιφύλαξη της εξαίρεσης της παραγράφου 1 του άρθρου 3 του παρόντος Κανονισμού | 30 € | Μεταφορέας |
| 3 | Τακτικές γραμμές υπεραστικές, ενδοκοινοτικές - Έκτακτες γραμμές | Οδική μεταφορά με λεωφορεία | Άρνηση επιβίβασης ή κράτησης ή έκδοσης ή παροχής κατ' άλλο τρόπο εισιτηρίου σε άτομα λόγω αναπηρίας ή μειωμένης κινητικότητας αυτών | α) επιστροφη των χρημάτων που κατεβλήθησαν για το εισιτήριο β) παροχή δωρεάν μεταφοράς ατόμου συνοδείας της επιλογής του ατόμου με αναπηρία ή μειωμένης κινητικότητας | Μεταφορέας ή Ταξιδιωτικός Πράκτορας ή Διοργανωτής Ταξιδιών ή Πωλητής εισιτηρίων |
| 4 | Τακτικές γραμμές αστικές, υπεραστικές, ενδοκοινοτικές - Έκτακτες γραμμές | Οδική μεταφορά με λεωφορεία και μέσα σταθερής τροχιάς | Χορήγηση εισιτηρίου σε άτομα με αναπηρία ή σε άτομα με μειωμένη κινητικότητα έναντι πρόσθετου κόστους | 30 € | Μεταφορέας ή Ταξιδιωτικός Πράκτορας ή Διοργανωτής Ταξιδιών ή Πωλητής εισιτηρίων |
| 5 | Τακτικές γραμμές αστικές, υπεραστικές, ενδοκοινοτικές - Έκτακτες γραμμές | Οδική μεταφορά με λεωφορεία και μέσα σταθερής τροχιάς | Απώλεια ή φθορά αναπηρικών αμαξιδίων, άλλου εξοπλισμού μετακίνησης ή βοηθητικού εξοπλισμού ατόμου με ααναπηρία ή ατόμου με μειωμένη κινητικότητα | Χρηματική αποζημίωση ίση με τη με τη δαπάνη αντικατάστασης ή επισκευής του εξοπλισμού που απωλέσθηκε ή υπέστη φθορά | Μεταφορέας ή Φορέας Διαχείρισης τερματικού σταθμού |
| 6 | Τακτικές γραμμές αστικές, υπεραστικές, ενδοκοινοτικές - Έκτακτες γραμμές | Οδική μεταφορά με λεωφορεία και μέσα σταθερής τροχιάς | Μη έγκαιρη και εντός των προθεσμιών της Ενότητας Α.1. του άρθρου 6 απάντηση σε αναφορά- καταγγελία πολίτη για παραβίαση των δικαιωμάτων του | 30 € | Μεταφορέας |
| 7 | Τακτικές γραμμές αστικές, υπεραστικές, ενδοκοινοτικές - Έκτακτες γραμμές | Οδική μεταφορά με λεωφορεία και μέσα σταθερής τροχιάς | Μη έγκαιρη και εντός διμήνου (2 μήνες) απάντηση του μεταφορέα σε έγγραφο παράπονο-αίτημα- διαμαρτυρία - υπόδειξη πολίτη σε σχέση με το παρεχόμενο μεταφορικό έργο | 15 € | Μεταφορέας |
| 8 | Τακτικές γραμμές αστικές, υπεραστικές, ενδοκοινοτικές - Έκτακτες γραμμές | Οδική μεταφορά με λεωφορεία και μέσα σταθερής τροχιάς | Ανάρμοστη συμπεριφορά του προσωπικού κίνησης του μεταφορέα προς τον επιβάτη κατά την εκτέλεση των υπηρεσιακών τους καθηκόντων | 15 € | Μεταφορέας |
| 9 | Τακτικές γραμμές αστικές, υπεραστικές, ενδοκοινοτικές - Έκτακτες γραμμές | Οδική μεταφορά με λεωφορεία και μέσα σταθερής τροχιάς | Φθορά ρουχισμού, προσωπικών αντικειμένων κλπ με αποδεδειγμένη υπαιτιότητα του μεταφορέα | Χρηματική αποζημίωση ίση με τη δαπάνη αντικατάστασης από άλλο αντικείμενο με ίδια ή παρεμφερή χαρακτηριστικά ή επισκευής του εξοπλισμού που υπέστη φθορά | Μεταφορέας |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 10 | Τακτικές γραμμές υπεραστικές, ενδοκοινοτικές - Έκτακτες γραμμές | Οδική μεταφορά με λεωφορεία και μέσα σταθερής τροχιάς | Μη παραλαβή επιβάτη με υπαιτιότητα του μεταφορέα από αφετηρία ή προκαθορισμένη στάση | Τριπλάσιο αξίας της διαδρομής | Μεταφορέας |
| 11 | Τακτικές γραμμές υπεραστικές, ενδοκοινοτικές - Έκτακτες γραμμές | Οδική μεταφορά με λεωφορεία και μέσα σταθερής τροχιάς | Απώλεια αποσκευών | ελάχιστη αποζημίωση 30€ | Μεταφορέας |
| 12 | Τακτικές γραμμές υπεραστικές | Οδική μεταφορά με λεωφορεία | Απώλεια ασυνόδευτων αποσκευών | ελάχιστη αποζημίωση 15€ | Μεταφορέας |
| 13 | Τακτικές γραμμές υπεραστικές, ενδοκοινοτικές - Έκτακτες γραμμές | Οδική μεταφορά με λεωφορεία | Θάνατος (συμπεριλαμβανομένων των εύλογων εξόδων κηδείας) ή τραυματισμός | ανώτατο όριο 220.000€ ανά επιβάτη | Μεταφορέας |
| 14 | Τακτικές γραμμές υπεραστικές, ενδοκοινοτικές - Έκτακτες γραμμές | Οδική μεταφορά με λεωφορεία | Απώλεια ή φθορά αποσκευών σε περίπτωση ατυχήματος | ανώτατο όριο 1200€ ανά αποσκευή | Μεταφορέας |
| 15 | Τακτικές γραμμές υπεραστικές, ενδοκοινοτικές - Έκτακτες γραμμές | Οδική μεταφορά με λεωφορεία | Σε περίπτωση ατυχήματος συνδρομή για την κάλυψη βασικών αναγκών εφόσον απαιτείται, όπως παροχή ρουχισμού, καταλύματος, μεταφορά και παροχή πρώτων βοηθειών. | τουλάχιστον 80€ ανά διανυκτέρευση και για δύο διανυκτερεύσεις | Μεταφορέας |
| 16 | Τακτικές γραμμές υπεραστικές, ενδοκοινοτικές | Οδική μεταφορά με λεωφορεία | Περίπτωσεις μη επιβίβασης από πλευράς των μεταφορέων άτομα λόγω αναπηρίας ή μειωμένης κιντικότητας | α) επιστροφη των χρημάτων που κατεβλήθησαν για το εισιτήριο β) παροχή δωρεάν μεταφορά ατόμου συνοδείας επιλογής του ατόμου με αναπηρία το οποίο δύναται να του παράσχει τη συνδρομή που χρειάζεται. | Μεταφορέας |
| 17 | Τακτικές γραμμές υπεραστικές, ενδοκοινοτικές | Οδική μεταφορά με λεωφορεία | Ματαίωση ή καθυστέρηση της αναχώρησης της τακτικής γραμμής για χρόνο περισσότερο των 120 λεπτων ή σε περίπτωση υπεράριθμων κρατήσεων | α. Συνέχιση του ταξιδιού χωρις προσθετη δαπάνη ή<br>β. Επιστροφή του αντιτίμου του εισιτηρίου και εάν συντρέχει περίπτωση δωρεαν υπηρεσία επιστροφής στο αρχικό σημείο αναχώρησης<br>γ. Καταβολή του 50% του αντιτίμου του εισιτηρίου επιπλέον του αντιτίμου του εισιτηρίου σε περίπτωση αδυναμίας του μεταφορέα για παροχή των α και β επιλογών. | Μεταφορέας |
| 18 | Τακτικές γραμμές υπεραστικές, ενδοκοινοτικές | Οδική μεταφορά με λεωφορεία | Ματαίωση ή καθυστέρηση της αναχώρησης της τακτικής γραμμής (ταξίδι του οποίου η προγραμματισμένη διάρκεια υπερβαίνει τις τρεις ώρες) για χρόνο περισσότερο των 90 λεπτών από τερματικό σταθμό | α. Δωρεάν παροχή ελαφρών γευμάτων, γευμάτων και αναψυκτικών (επί του λεωφορείου ή στον τερμάτικό σταθμό ή εφόσον μπορούν να εξασφαλιστούν ευλόγως) β.τουλάχιστον 80€ ανά διανυκτέρευση (εάν απαιτείται) και για δύο διανυκτερεύσεις για παροχή καταλύματος και δωρεάν μεταφορά από τον τερματικό σταθμό έως τον τόπο καταλύματος | Μεταφορέας |

# ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ

## ΚΑΤΗΓΟΡΙΟΠΟΙΗΣΗ ΚΥΡΩΣΕΩΝ ΣΕ ΜΕΤΑΦΟΡΕΙΣ ΚΑΙ ΦΟΡΕΙΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΕΡΜΑΤΙΚΩΝ ΣΤΑΘΜΩΝ ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΠΑΡΑΒΑΣΗΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΕΠΙΒΑΤΩΝ

**Πίνακας 1: Σοβαρές παραβάσεις**

| Α/Α | ΕΚΤΕΛΟΥΜΕΝΗ ΓΡΑΜΜΗ | ΜΕΣΟ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΓΡΑΜΜΗΣ | ΠΑΡΑΒΑΣΗ | ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΠΡΟΣΤΙΜΟ |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Τακτικές γραμμές αστικές, υπεραστικές, ενδοκοινοτικές - Έκτακτες γραμμές | Οδική μεταφορά με λεωφορεία και μέσα σταθερής τροχιάς | Προσφορά εισιτηρίων και όρων σύμβασης μεταφοράς υπό συνθήκες διάκρισης (άμεσης ή έμμεσης) λόγω εθνικότητας του τελικού πελάτη ή λόγω του τόπου εγκατάστασης των μεταφορέων ή των πωλητών εισιτηρίων. | 150 € |
| 2 | Τακτικές γραμμές υπεραστικές και ενδοκοινοτικές | Οδική μεταφορά με λεωφορεία | Μη διασφάλιση από πλευράς μεταφορέων και φορέων διαχείρισης τερματικών σταθμών της δημιουργίας ή διατήρησης συνθηκών πρόσβασης χωρίς διακρίσεις για τη μεταφορά ατόμων με αναπηρία και ατόμων με μειωμένη κινητικότητα | 200 € |
| 3 | Τακτικές γραμμές υπεραστικές και ενδοκοινοτικές | Οδική μεταφορά με λεωφορεία | Μη παροχή από πλευράς μεταφορέων και φορέων διαχείρισης τερματικών σταθμών , στους καθορισμένους τερματικούς σταθμούς, δωρεάν συνδρομής η οποία αντιστοιχεί κατ' ελάχιστον στην έκταση που καθορίζεται στο Παράρτημα ΙΙΙ μέρος α) στα άτομα με αναπηρία και στα άτομα με μειωμένη κινητικότητα. | 200 € |
| 4 | Τακτικές γραμμές υπεραστικές και ενδοκοινοτικές | Οδική μεταφορά με λεωφορεία | Μη παροχή από πλευράς μεταφορέων και φορέων διαχείρισης, επί των λεωφορείων και πούλμαν δωρεάν συνδρομής η οποία αντιστοιχεί κατ' ελάχιστον στην έκταση που καθορίζεται στο Παράρτημα ΙΙΙ μέρος β) στα άτομα με αναπηρία και στα άτομα με μειωμένη κινητικότητα. | 200 € |
| 5 | Τακτικές γραμμές υπεραστικές και ενδοκοινοτικές | Οδική μεταφορά με λεωφορεία | Μη διαβίβαση πληροφοριών για παροχή συνδρομής σε άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα (κοινοποίησης κατά το άρθρο 14παρ.1α του Κανονισμου) από τους ταξιδιωτικούς πράκτορες ή διοργανωτές ταξιδίων προς τον μεταφορέα ή τον φορέα διαχείρισης τερματικού σταθμού κατά τις κανονικές ώρες λειτουργίας των γραφείων τους. | 200 € |
| 6 | Τακτικές γραμμές αστικές, υπεραστικές, ενδοκοινοτικές | Οδική μεταφορά με λεωφορεία και μέσα σταθερής τροχιάς | Μη θέσπιση οδηγιών και διαδικασιών κατάρτισης προσωπικού του μεταφορέα που έχει άμεση επαφή με το ταξιδιωτικό κοινό για την ευαισθητοποίηση σε θέματα αναπηρίας, όπως περιγράφεται στο μέρος α' του Παραρτήματος IV. | 150 € |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 7 | Τακτικές γραμμές υπεραστικές και ενδοκοινοτικές | Οδική μεταφορά με λεωφορεία | Μη παροχή στους επιβάτες του δικαιώματος συνέχισης του ταξιδιου ή μεταφοράς με άλλο δρομολόγιο ή επιστροφής του αντιτίμου του εισιτηρίου (εντός 14 ημερών) εκ μέρους του μεταφορέα σε περίπτωση ματαίωσης τακτικής γραμμής ή καθυστέρησης άνω των 120 λεπτών καθώς και σε περίπτωση που λεωφορείο τίθεται εκτός λειτουργίας κατά τη διάρκεια του ταξιδιού. | 250 € |
| 8 | Τακτικές γραμμές υπεραστικές και ενδοκοινοτικές | Οδική μεταφορά με λεωφορεία | Μη παροχή της απαιτούμενης ενημέρωσης στους επιβάτες, με ιδιαίτερη μέριμνα για τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα, που αναχωρούν από τερματικούς σταθμούς, σε περίπτωση ματαίωσης ή καθυστερημένης αναχώρησης, για την κατάσταση το συντομότερο δυνατόν και το αργότερο 30 λεπτά μετά την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης, καθώς και για την εκτιμώμενη ώρα αναχώρησης και των σχετικών γραμμών ανταποκρίσεων. | 150 € |
| 9 | Τακτικές γραμμές υπεραστικές και ενδοκοινοτικές | Οδική μεταφορά με λεωφορεία | Μη παροχή κατάλληλης συνδρομής (ελαφρά γεύματα, κανονικά γεύματα ή αναψυκτικά, καθώς και, εφόσον είναι αναγκαίο, κατάλυμα) σε τακτικές γραμμές διάρκειας άνω των τριών ωρών, σε περίπτωση ματαίωσης ή καθυστέρησης άνω των 90 λεπτών. | 150 € |
| 10 | Τακτικές γραμμές αστικές, υπεραστικές, ενδοκοινοτικές | Οδική μεταφορά με λεωφορεία και μέσα σταθερής τροχιάς | Μη παροχή από πλευράς μεταφορέων και φορέων διαχείρισης, επαρκών πληροφοριών στους επιβάτες, ει δυνατόν σε προσιτή μορφή, καθ' όλη τη διάρκεια του ταξιδιού. | 150 € |
| 11 | Τακτικές γραμμές αστικές, υπεραστικές, ενδοκοινοτικές | Οδική μεταφορά με λεωφορεία και μέσα σταθερής τροχιάς | Μη τήρηση προθεσμιών για την ενημέρωση του επιβάτη εντός μηνός από την παραλαβή της καταγγελίας εάν η καταγγελία κρίθηκε βάσιμη, εάν απερρίφθη ή εάν εξετάζεται ακόμη. | 200 € |

## Πίνακας 2: Πολύ σοβαρές παραβάσεις

| Α/Α | ΕΚΤΕΛΟΥΜΕΝΗ ΓΡΑΜΜΗ | ΜΕΣΟ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΓΡΑΜΜΗΣ | ΠΑΡΑΒΑΣΗ | ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΠΡΟΣΤΙΜΟ |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Τακτικές γραμμές (υπεραστικές και ενδοκοινοτικές) και Έκτακτες γραμμές | Οδική μεταφορά με λεωφορεία | Μη παροχή συνδρομής για την κάλυψη άμεσων πρακτικών αναγκών στους επιβάτες σε περίπτωση ατυχήματος κατά τη χρήση λεωφορείου (ήτοι εφόσον είναι απαραίτητο παροχή καταλύματος, σίτιση, παροχή ρουχισμού, μεταφορά και παροχή πρώτων βοηθειών) | 800 € |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 2 | Τακτικές γραμμές αστικές, υπεραστικές, ενδοκοινοτικές | Οδική μεταφορά με λεωφορεία και μέσα σταθερής τροχιάς | Άρνηση μεταφορέα, ταξιδιωτικού πράκτορα και διοργανωτή ταξιδιού να δεχθεί κράτηση, να εκδώσει ή να παράσχει με οποιοδήποτε άλλο τρόπο εισιτήριο ή να επιβιβάσει άτομα με αναπηρία ή άτομα με μειωμένη κινητικότητα . | 500 € |
| 3 | Τακτικές γραμμές αστικές, υπεραστικές, ενδοκοινοτικές | Οδική μεταφορά με λεωφορεία και μέσα σταθερής τροχιάς | Κράτηση ή/ και χορήγηση εισιτηρίων σε άτομα με αναπηρία ή άτομα με μειωμένη κινητικότητα με πρόσθετο κόστος. | 500 € |
| 4 | Τακτικές γραμμές υπεραστικές και ενδοκοινοτικές | Οδική μεταφορά με λεωφορεία | α) Μη ενημέρωση για εναλλακτικούς τρόπους μεταφοράς β) Μη επιστροφή των χρημάτων που κατεβλήθησαν για το εισιτήριο και, εάν συντρέχει περίπτωση, μη παροχή δωρεάν υπηρεσίας επιστροφής γ) Μη αποδοχή συνοδείας του ατόμου με αναπηρία από άτομο της επιλογής του με δωρεάν μεταφορά στις περίπτωσεις άρνησης από πλευράς των μεταφορέων κλπ να δεχθούν κράτηση, να εκδώσουν εισιτήριο ή να παράσχουν κατ'άλλο τρόπο εισιτήριο ή να επιβιβάσουν άτομα λόγω αναπηρίας ή μειωμένης κιντικότητας | 600 € |
| 5 | Τακτικές γραμμές υπεραστικές και ενδοκοινοτικές | Οδική μεταφορά με λεωφορεία | Μη παροχή από πλευράς μεταφορέων, ταξιδιωτικών πρακτόρων και διοργανωτών ταξιδιών όλων των σχετικών γενικών πληροφοριών για το ταξίδι και τους όρους μεταφοράς, σε κατάλληλη και προσιτή μορφή για τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα, συμπεριλαμβανομένων, ενδεχομένως, των κρατήσεων και των πληροφοριών μέσω διαδικτύου. | 500 € |
| 6 | Τακτικές γραμμές αστικές, υπεραστικές, ενδοκοινοτικές | Οδική μεταφορά με λεωφορεία και μέσα σταθερής τροχιάς | Μη παροχή από πλευράς μεταφορέων και φορέων διαχείρισης, στους επιβάτες, κατάλληλης και κατανοητής πληροφόρησης, ει δυνατόν σε προσιτή μορφή από άτομο με αναπηρία ή με μειωμένη κινητικότητα, σχετικά με τα δικαιώματα που έχουν δυνάμει του Κανονισμού 181/2011 καθώς και των στοιχείων επικοινωνίας του φορέα ελέγχου εφαρμογής του ίδιου αυτού Κανονισμού. Η εν λόγω πληροφόρηση παρέχεται στους επιβάτες στους τερματικούς σταθμούς αλλά και μέσω διαδικτύου το αργότερο κατά την αναχώρησή τους. | 500 € |
| 7 | Τακτικές γραμμές αστικές, υπεραστικές, ενδοκοινοτικές | Οδική μεταφορά με λεωφορεία και μέσα σταθερής τροχιάς | Μη τήρηση προθεσμιών για την ενημέρωση του επιβάτη εντός τριμήνου από την παραλαβή της καταγγελίας για το αποτέλεσμα εξέτασης της καταγγελίας. | 500 € |

**Πίνακας 3: Ιδιαζόντως σοβαρές παραβάσεις**

| Α/Α | ΕΚΤΕΛΟΥΜΕΝΗ ΓΡΑΜΜΗ | ΜΕΣΟ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΓΡΑΜΜΗΣ | ΠΑΡΑΒΑΣΗ | ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΠΡΟΣΤΙΜΟ |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Τακτικές γραμμές (υπεραστικές και ενδοκοινοτικές) και Έκτακτες γραμμές | Οδική μεταφορά με λεωφορεία | Περιορισμός ή αποποίηση των βάσει του Κανονισμού υποχρεώσεων προς τους επιβάτες με ρήτρα περιορισμού ή παρέκκλισης στη σύμβαση μεταφοράς | 2.000 € |
| 2 | Τακτικές γραμμές (υπεραστικές και ενδοκοινοτικές) και Έκτακτες γραμμές | Οδική μεταφορά με λεωφορεία | Μη καταβολή αποζημίωσης για θάνατο περιλαμβανομένων των εύλογων εξόδων κηδείας ή για τραυματισμό σε περίπτωση ατυχήματος | 3.000 € |
| 3 | Τακτικές γραμμές (υπεραστικές και ενδοκοινοτικές) και Έκτακτες γραμμές | Οδική μεταφορά με λεωφορεία | Μη καταβολή αποζημίωσης για απώλεια ή φθορά αποσκευών λόγω ατυχημάτων, αναπηρικών αμαξιδίων, άλλου εξοπλισμού μετακίνησης ή βοηθητικού εξοπλισμού σε περίπτωση ατυχήματος. | 2.000 € |
| 4 | Τακτικές γραμμές αστικές, υπεραστικές, ενδοκοινοτικές - Έκτακτες γραμμές | Οδική μεταφορά με λεωφορεία και μέσα σταθερής τροχιάς | Μη καταβολή από τον υπεύθυνο μεταφορέα ή φορέα διαχείρισης - σε περίπτωση απώλειας ή φθοράς αναπηρικού αμαξιδίου, άλλου εξοπλισμού μετακίνησης ή βοηθητικού εξοπλισμού- αποζημίωσης που ισούται με τη δαπάνη αντικατάστασης ή επισκευής του εξοπλισμού που απωλέσθηκε ή υπέστη φθορά. | 2.500 € |
| 5 | Τακτικές γραμμές αστικές, υπεραστικές, ενδοκοινοτικές - Έκτακτες γραμμές | Οδική μεταφορά με λεωφορεία και μέσα σταθερής τροχιάς | Μη ύπαρξη μηχανισμού διεκπεραίωσης καταγγελιών επιβατών σχετικά με τα δικαιώματά και τις υποχρεώσεις όπως απορρέουν από τον παρόντα Κανονισμό | 2.500 € |

# ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ III

## ΣΥΝΔΡΟΜΗ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΗ ΣΤΑ ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΑ ΚΑΙ ΣΤΑ ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΜΕΙΩΜΕΝΗ ΚΙΝΗΤΙΚΟΤΗΤΑ

**α) Παροχή συνδρομής σε καθορισμένους τερματικούς σταθμούς**

Συνδρομή και διευθετήσεις ούτως ώστε τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα να μπορούν:

— να γνωστοποιούν την άφιξή τους στον τερματικό σταθμό και να ζητούν συνδρομή σε καθορισμένα σημεία,

— να μεταβαίνουν από το καθορισμένο σημείο στη θυρίδα ελέγχου εισιτηρίων, στην αίθουσα αναμονής και στον χώρο επιβίβασης,

— να επιβιβάζονται στο όχημα, με ανελκυστήρες, αναπηρικά αμαξίδια ή άλλη απαιτούμενη συνδρομή, ανάλογα με την περίπτωση,

— να φορτώνουν τις αποσκευές τους,

— να παραλαμβάνουν τις αποσκευές τους,

— να αποβιβάζονται από το όχημα,

— να μεταφέρουν σκύλο συνοδείας στο λεωφορείο ή το πούλμαν,

— να μεταβαίνουν στο κάθισμά τους.

**β) Παροχή συνδρομής επί των οχημάτων**

Συνδρομή και διευθετήσεις ούτως ώστε τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα να μπορούν:

— να λαμβάνουν βασικές πληροφορίες για το ταξίδι, σε προσιτή μορφή, εφόσον ζητηθεί από τον επιβάτη,

— να επιβιβάζονται/αποβιβάζονται κατά τις στάσεις της διαδρομής, εάν υπάρχει άλλο προσωπικό πέραν του οδηγού επί του οχήματος.EL 28.2.2011 Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης L 55/11

# ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IV

# ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΣΕ ΘΕΜΑΤΑ ΑΝΑΠΗΡΙΑΣ

**α) Κατάρτιση για την ευαισθητοποίηση σε θέματα αναπηρίας**

Η κατάρτιση του προσωπικού που έχει άμεση επαφή με το ταξιδιωτικό κοινό περιλαμβάνει:

— ευαισθητοποίηση και κατάλληλη ανταπόκριση σε επιβάτες με σωματικές, αισθητήριες (ακοής και όρασης), μη εμφανείς αναπηρίες ή μαθησιακές δυσκολίες, που συμπεριλαμβάνει τη δυνατότητα διάκρισης των διαφόρων ικανοτήτων των ατόμων που ενδέχεται να έχουν μειωμένη κινητικότητα, αίσθηση προσανατολισμού ή δυνατότητα επικοινωνίας,

— τα εμπόδια που αντιμετωπίζουν τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα, στα οποία περιλαμβάνονται τα συμπεριφορικά, περιβαλλοντικά/φυσικά και οργανωτικά εμπόδια,

— αναγνωρισμένους σκύλους συνοδείας, περιλαμβανομένου του ρόλου και των αναγκών του σκύλου συνοδείας,

— αντιμετώπιση απρόοπτων περιστατικών,

— διαπροσωπικές ικανότητες και μεθόδους επικοινωνίας με κωφούς και άτομα με προβλήματα ακοής, όρασης ή λόγου και άτομα με μαθησιακές δυσκολίες,

— τρόπους προσεκτικού χειρισμού αναπηρικών αμαξιδίων και λοιπών βοηθητικών μέσων κινητικότητας, ούτως ώστε να αποφεύγονται ζημίες (για όλο το προσωπικό που είναι υπεύθυνο για τη μεταφορά αποσκευών, ενδεχομένως).

**β) Κατάρτιση για την παροχή συνδρομής σε άτομα με αναπηρία**

Η κατάρτιση του προσωπικού που παρέχει άμεση συνδρομή σε άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα περιλαμβάνει:

— τρόπους βοήθειας των χρηστών αναπηρικών αμαξιδίων για να καθίσουν στο αναπηρικό αμαξίδιο ή να σηκωθούν από αυτό,

— ικανότητες παροχής συνδρομής σε άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα που ταξιδεύουν με αναγνωρισμένο σκύλο συνοδείας, περιλαμβανομένου του ρόλου και των αναγκών αυτών των σκύλων,

— τεχνικές για τη συνοδεία ατόμων με προβλήματα όρασης και για τη μεταχείριση και μεταφορά αναγνωρισμένων σκύλων συνοδείας,

— κατανόηση των ειδών εξοπλισμού που μπορεί να βοηθήσει τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα και γνώσεις χειρισμού αυτού του εξοπλισμού,

— χρήση του χρησιμοποιούμενου βοηθητικού εξοπλισμού επιβίβασης και αποβίβασης, καθώς και γνώση των κατάλληλων διαδικασιών συνδρομής κατά την επιβίβαση και την αποβίβαση, που εγγυώνται την ασφάλεια και την αξιοπρέπεια των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα,

— κατανόηση της ανάγκης για αξιόπιστη και επαγγελματική βοήθεια. Επίσης, επίγνωση του ενδεχομένου να αισθανθούν ευάλωτοι ορισμένοι επιβάτες με αναπηρία κατά τη διάρκεια του ταξιδιού, λόγω της εξάρτησής τους από την παρεχόμενη βοήθεια,

— γνώσεις πρώτων βοηθειών.

Η απόφαση αυτή να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Αθήνα, 29 Μαΐου 2015

Ο ΑΝΑΠΛΗΡΩΤΗΣ ΥΠΟΥΡΓΟΣ

**ΧΡΗΣΤΟΣ ΣΠΙΡΤΖΗΣ**

*02011811906150024*

**ΑΠΟ ΤΟ ΕΘΝΙΚΟ ΤΥΠΟΓΡΑΦΕΙΟ**

ΚΑΠΟΔΙΣΤΡΙΟΥ 34 * ΑΘΗΝΑ 104 32 * ΤΗΛ. 210 52 79 000 * FAX 210 52 21 004